



**Joaquim Manuel
Teixeira António**

**Sinistros automóvel
Complexidade *versus* Conflituosidade: uma questão
da informação**



**Joaquim Manuel
Teixeira António**

**Sinistros automóvel
Complexidade *versus* Conflituosidade: uma questão
da informação**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão da Informação, realizada sob a orientação científica do Sr. Professor Doutor Henrique Manuel Morais Diz, Professor Catedrático do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

À Anabela e à Maria Miguel.

o júri

Presidente

Doutor Carlos Manuel dos Santos Ferreira
Professor Associado com Agregação da Universidade de Aveiro

Vogais

Doutor Henrique Manuel Morais Diz
Professor Catedrático da Universidade de Aveiro

Doutor Carlos Manuel Machado dos Santos
Professor Associado com Agregação da Univesidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Agradecimentos

A conclusão deste projecto traduz o culminar de um longo processo de trabalho e, sobretudo vontade de acreditar sempre que era possível a sua realização.

Ao meu orientador, Sr. Professor Doutor Henrique Diz, pela orientação científica, partilha de conhecimento, apoio, motivação e enorme compreensão.

À Anabela, pela paciência, compreensão, força e incentivo dado nos momentos mais difíceis.

À minha mãe e à minha irmã, pelo apoio incondicional que sempre me deram.

Ao Miguel Moreira, pela disponibilidade e conhecimentos transmitidos.

Ao meu colega de curso Paulo Azevedo, que se tornou um grande amigo e peça fundamental nesta concretização.

A todos os colegas de curso, pelos bons momentos partilhados.

A todos aqueles que me têm acompanhado ao longo do meu trajecto de vida, e que de várias formas contribuíram também eles, para que esta realização fosse possível.

Palavras-chave

Segurado; terceiro; responsabilidade civil; sinistros automóvel; participação; reclamação; processo sinistro; conflito; regularização.

Resumo

A actividade seguradora, pelo carácter eminentemente social do seguro, nomeadamente no que respeita aos seguros de acidentes de trabalho e aos seguros de responsabilidade civil automóvel, desempenha um papel relevante na estrutura das sociedades modernas.

Trata-se contudo de uma actividade cuja função frequentemente se cumpre em circunstâncias adversas e com carga psicológica fortemente negativa para as partes envolvidas.

No nosso país o envolvimento em acidentes rodoviários não é uma experiência rara. Dessa forma e, não obstante o esforço que vem sendo feito pelas empresas seguradoras no sentido de pagarem as indemnizações dos danos decorrentes de tais acidentes de forma não só cada vez mais justa, mas também cada vez mais rápida, subsiste ainda de um modo geral algum conflito entre as partes.

De facto, das relações entre as entidades seguradoras, os seus segurados e terceiros, em caso de sinistros do ramo automóvel resultam não raras vezes situações de relacionamento conflituoso.

Com o presente trabalho pretende-se estudar um quadro de situações que, em resultado de determinados condicionalismos, estão na origem de tal conflituosidade. Pretende-se também sugerir a introdução de novas metodologias operacionais no âmbito da regularização de sinistros, que possibilitem reduzir e/ou eliminar toda a problemática associada a esta importante área do negócio segurador.

Keywords

Insurant; third party; public liability; car loss; notification of claim; claim; loss process; conflict, claim settlement.

Abstract

Insurance activity plays a significant role in modern societal structures, due to the eminent social nature of insurances, namely those against accident at work and third party only policies.

However, it is an activity which frequently takes place in adverse situations and with a very negative psychological charge for both sides involved.

In our country, the act of being involved in a motor vehicle accident is not a rare experience. Being so, and despite the effort made by insurance companies so as to cover the damages caused in a fairer and faster way, some conflict still remains between both sides in general.

In fact, in car loss, the relationships between insurance entities, their insurants and third parties frequently result in conflicting situations.

This work aims at studying a framework of situations that, as a result of a number of circumstances, originate those conflicts. It also suggests the introduction of new operating methodologies in loss claim settlements, which should make it possible to reduce and/or eliminate the set of problems associated with this important field of the insurance business sector.

Índice

ÍNDICE	I
ÍNDICE DE FIGURAS	V
ÍNDICE DE TABELAS	VII
GLOSSÁRIO	IX
INTRODUÇÃO	1
1. O SEGURO	5
1.1. HISTÓRIA	5
1.2. HISTÓRIA DO SECTOR SEGURADOR EM PORTUGAL	9
1.3. DEFINIÇÃO DE CONTRATO DE SEGURO	12
1.4. CO-SEGURO E RESSEGURO	13
1.4.1. Co-seguro	14
1.4.2. Resseguro	14
1.5. ELEMENTOS ESSENCIAIS DO CONTRATO DE SEGURO	16
1.5.1. Empresa de seguros	16
1.5.2. Tomador do seguro	16
1.5.3. Risco	17
1.5.4. Assunção do risco	18
1.5.5. Prémio	19
1.5.6. Tarifa de seguro	20
1.5.7. Proposta de seguro	23
1.6. RAMOS DE SEGURO	26
1.7. SUPERVISÃO DO SECTOR	29
1.7.1. Instituto de Seguros de Portugal – ISP	29
1.7.2. A necessidade de regulação e supervisão	31
1.7.3. Associação Portuguesa de Seguradores – APS	33
2. SINISTROS	35
2.1. SINISTROS – DEFINIÇÃO	35
2.2. SINISTROS – A REGULARIZAÇÃO	36
2.2.1. Decreto-Lei 83/2006	37
2.2.2. Decreto-Lei 291/2007	40
2.2.3. Convenção Indemnização Directa ao Segurado (IDS)	42
2.2.4. Condição Especial IDS (CIDS)	46
2.3 UNIDADE DE GESTÃO DE SINISTROS	49
2.3.1. Unidade de gestão de sinistro – estrutura interna	51
2.3.2. Unidade de gestão de sinistro – estrutura externa	55

2.4	CIRCUITO DE UM PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTRO	58
2.4.1	Fase inicial de regularização de um processo sinistro.....	58
2.4.2	Fase de distribuição do processo até ao seu encerramento	63
2.4.3	Outras fases do circuito de um processo sinistro	68
2.4.3.1	Processos em Contencioso.....	68
2.4.3.2	Processos em Reembolso.....	69
2.4.3.3	Reabertura de processos	70
2.5	MOTIVOS DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	70
2.5.1	Definição de responsabilidades	71
2.5.2	Sinistros com vítimas mortais	72
2.5.3	Sinistros com lesões corporais graves.....	72
2.5.4	Audição de testemunhas	72
2.5.5	Análise ao local	73
2.6	DIREITO DE REGRESSO	73
2.6.1	Causador do acidente que o provocou dolosamente.....	74
2.6.2	Roubo, furto ou furto de uso do veículo causador do acidente.....	74
2.6.3	Alcool ou consumo de estupefacientes ou outras drogas.....	74
2.6.4	Falta de habilitação legal.....	75
2.6.5	Abandono do sinistrado.....	75
2.6.6	Carga deficientemente acondicionada	75
2.6.7	Obrigação de apresenta�o do veículo � inspecção periódica	76
2.7	CONDI��OES CONTRATUAIS	76
2.7.1	Responsabilidade civil	76
2.7.1.1	Alienação do veículo seguro	76
2.7.1.2	Falsas Declarações	77
2.8	FRAUDE EM SINISTROS AUTOMÓVEL.....	78
2.8.1	Simulação de sinistro	80
2.8.2	Troca do veículo interveniente	80
2.8.3	Troca da data do sinistro	81
2.8.4	Troca do local do acidente	81
2.8.5	Troca de condutor interveniente.....	82
2.8.5.1	Falta de habilitação legal.....	82
2.8.5.2	Condutor sob o efeito de álcool, estupefacientes ou outras drogas	84
2.8.6	Participação de danos já existentes � data do sinistro	85
3.	METODOLOGIA.....	87
3.1.	METODOLOGIA UTILIZADA.....	87
3.2.	PERGUNTA DE PARTIDA	88
3.3.	UNIVERSO	89
3.4.	AMOSTRA	89

3.5.	RECOLHA DE DADOS	90
3.6.	TESTE PILOTO.....	92
3.7.	MODELO CONTRATUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	92
3.8.	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	93
4.	NOVOS MÉTODOS OPERACIONAIS	95
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO.....	95
4.2.	REALIZAÇÃO DO TESTE PILOTO.....	96
4.3	MODELO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	102
4.3.1	Outsourcing	102
4.3.1.1	Outsourcing – O conceito	102
4.3.1.2	Outsourcing – Formas de contrato.....	105
4.3.1.3	A opção de adesão ao serviço pelo modelo de Outsourcing.....	105
4.4	PRINCIPIO CONTRATUAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	107
4.5	PRINCIPIO OPERACIONAL DO SERVIÇO.....	109
4.5.1	Accionar o serviço	109
4.6	ASAR – ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL.....	111
4.6.1	Divisão geográfica	111
4.6.1.1	O país por região/distrito	112
4.6.2	Recursos humanos e materiais.....	114
4.6.2.1	Região Norte	118
4.6.2.2	Região Centro	120
4.6.2.3	Região de Lisboa e Vale do Tejo	122
4.6.2.4	Região do Alentejo	124
4.6.2.5	Região do Algarve	126
5.1	DISCUSSÃO DE RESULTADOS	127
5.1.1	Do ponto de vista da empresa de seguros.....	128
5.1.2	Necessidades de informação de carácter global	129
5.1.3	Necessidades de informação por motivos de carácter contratual	130
5.1.3.1	Direito de Regresso.....	130
5.1.3.2	Condições contratuais.....	131
5.1.4	Necessidades de informação por suspeita de fraude.....	131
5.2	DO PONTO DE VISTA DOS CLIENTES DAS EMPRESAS DE SEGUROS	133
5.2.1	Descrição da amostra	133
5.2.2	Experiência dos inquiridos em situações de sinistro.....	136
5.2.3	Resultados relativos à forma de resolução do sinistro.	141
5.2.4	Grau de satisfação dos inquiridos e interesse no serviço proposto.	149
5.3	RESUMO DOS PRINCIPAIS ASPECTOS RELATIVOS ÀS RESPOSTAS DOS INQUIRIDOS	154
5.4	CONCLUSÕES	156
5.5	LIMITAÇÕES NA REALIZAÇÃO DO TRABALHO	158
5.6	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	159

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	161
ANEXOS	165
ANEXO A – RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA DO TESTE PILOTO.....	167
ANEXO B – DETALHE DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS POR REGIÃO / DISTRITO	185
Anexo B.1 - Distrito de Braga	185
Anexo B.2 - Distrito de Bragança	189
Anexo B.3 - Distrito do Porto	193
Anexo B.4 - Distrito de Viana do Castelo	197
Anexo B.5 - Distrito de Vila Real	199
Anexo B.6 - Distrito de Aveiro	201
Anexo B.7 - Distrito de Castelo Branco	203
Anexo B.8 - Distrito de Coimbra	205
Anexo B.9 - Distrito da Guarda.....	209
Anexo B.10 - Distrito de Leiria.....	213
Anexo B.11 - Distrito de Viseu.....	217
Anexo B.12 - Distrito de Lisboa	221
Anexo B.13 - Distrito de Santarém	225
Anexo B.14 - Distrito de Setúbal	229
Anexo B.15 - Distrito de Beja	231
Anexo B.16 - Distrito de Évora	235
Anexo B.17 - Distrito de Portalegre.....	239
Anexo B.18 - Distrito de Faro	241
ANEXO C –CERTIFICADO INTERNACIONAL DE SEGURO AUTOMÓVEL: CARTA VERDE	243
ANEXO D –QUESTIONÁRIO	245

Índice de figuras

Figura 1 – Critérios da tarifa de seguros	22
Figura 2 – Ciclo de vida de produção de um contrato de seguro.....	24
Figura 3 – Estrutura de uma unidade de gestão de sinistros do ramo automóvel de uma empresa	50
Figura 4 - Circuito de um processo de regularização de um sinistro – Desde o momento da sua comunicação até ao momento da sua distribuição	59
Figura 5 – Circuito de um processo de regularização de um sinistro – Desde o momento da sua distribuição ao departamento a que pertence até ao momento do encerramento do processo.....	64
Figura 6 – Procedimentos do técnico da ASAR na prestação do serviço, junto do local de sinistro.....	101
Figura 7 – Esquema contratual para prestação do serviço.....	107
Figura 8 – Forma de accionar o serviço.....	111
Figura 9 – Mapa de Portugal Continental	112
Figura 10 – Distribuição do parque nacional de veículos seguros, pela sua região de circulação - Estatísticas de seguros, ISP 2007	115
Figura 11 – Distribuição da sinistralidade nacional por região de circulação – Relatório anual 2007, ANSR.	116
Figura 12 – Distribuição do parque automóvel seguro na região Norte, pelos distritos que integram a região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.	118
Figura 13 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região norte, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.....	119
Figura 14 - Distribuição do parque automóvel seguro na região centro, pelos distritos que integram a região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.	120
Figura 15 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região centro, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.....	121
Figura 16 – Distribuição do parque automóvel seguro na região de Lisboa e Vale do Tejo, pelos respectivos distritos que integram aquela região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.	122
Figura 17 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região do de Lisboa e Vale do Tejo, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.	123
Figura 18 – Distribuição do parque automóvel seguro na região do Alentejo, pelos distritos que integram aquela região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.....	124
Figura 19 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região do Alentejo, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.	125
Figura 20 – Gráfico do valor dos resultados da pergunta nº 2 do questionário: Já alguma vez preencheu uma declaração amigável de acidente automóvel?	137
Figura 21 – Gráfico dos valores que indicam quem foi responsável pelo preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro.....	139

Figura 22 – Gráfico dos valores indicativos da existência ou não de dificuldade no preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro.	140
Figura 23 – Gráfico dos valores indicativos da forma de resolução escolhida quando não houve o preenchimento da DAAA.	142
Figura 24 – Gráfico dos valores relativos ao prazo em que foram obtidas cópias dos documentos policiais.	144
Figura 25 – Gráfico dos valores referentes ao período de tempo decorrido até à completa resolução das questões relacionadas com o sinistro.	145
Figura 26 – Valores referentes ao período de tempo decorrido desde a data da verificação do sinistro até ao momento da resposta dos inquiridos, referentes aos processos que ainda se encontram em fase de resolução.	147
Figura 27 – Gráfico dos valores referentes aos motivos pelos quais os inquiridos entendem que o seu processo sinistro se encontra ainda em fase de resolução.	148
Figura 28 – Gráfico dos valores referentes ao grau de (in)satisfação dos inquiridos quanto à forma como decorreu ou se encontrava a decorrer o seu processo sinistro.	150
Figura 29 – Gráfico dos valores percentuais de inquiridos que, sendo intervenientes em um acidente de viação, estariam ou não interessados em poder solicitar a colaboração de um técnico especializado que lhes prestasse o apoio necessário.....	151
Figura 30 – Gráfico dos valores referentes ao número e percentagem de inquiridos que estariam Interessados em contratualizar o serviço caso este fosse disponibilizado pela empresa de seguros.	152
Figura 31 – Gráfico dos valores referentes ao montante anual que os inquiridos estariam dispostos a suportar para contratualizar o serviço.....	153

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Tabela dos Ramos de seguro definida pelo ISP.....	28
Tabela 2 – Verificação da satisfação das necessidades de informação de carácter geral através da realização do serviço.	129
Tabela 3 – Verificação da satisfação das necessidades de informação que confirmem a verificação de direito de regresso, através da realização do serviço.	130
Tabela 4 – Verificação da satisfação das necessidades de informação relacionada com aspectos de índole contratual	131
Tabela 5 – Verificação da satisfação das necessidades de informação relacionadas com situações de suspeita de fraude.	132
Tabela 6 – Caracterização sócio-demográfica da amostra – I (N=100).....	134
Tabela 7 – Caracterização sócio-demográfica da amostra – II (N=100).....	135
Tabela 8 – Caracterização sócio-demográfica da amostra – III (N=100).....	136
Tabela 9 – Resultados da pergunta nº 2 do questionário: <i>Já alguma vez preencheu uma declaração amigável de acidente automóvel?</i>	137
Tabela 10 – Número de acidentes em que os inquiridos foram intervenientes nos anos 2006 e 2007.	138
Tabela 11 – Número de acidentes em que os inquiridos foram intervenientes no ano de 2008.....	138
Tabela 12 – Valores indicadores dos responsáveis pelo preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro.	139
Tabela 13 – Valores referentes à existência ou não de dificuldade de preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro.....	140
Tabela 14 – Valores referentes à forma de resolução encontrada quando não se verificou o preenchimento da DAAA.	141
Tabela 15 – Valores referentes ao tempo decorrido para obtenção dos documentos policiais	143
Tabela 16 – Valores referentes ao período de tempo decorrido até à completa resolução das questões relacionadas com o sinistro	145
Tabela 17 – Valores referentes ao período de tempo decorrido desde a data da verificação do sinistro até ao momento da resposta dos inquiridos, referentes aos processos que ainda se encontram em fase de resolução.	146
Tabela 18 – Valores referentes aos motivos pelos quais os inquiridos entendem que o seu processo sinistro se encontra ainda em fase de resolução.....	148
Tabela 19 – Valores referentes ao grau de (in)satisfação dos inquiridos quanto à forma como decorreu ou se encontrava a decorrer o seu processo sinistro.....	149
Tabela 20 – Valores referentes ao número e percentagem de inquiridos que, sendo intervenientes em um acidente de viação, estariam ou não interessados em poder solicitar a colaboração de um técnico especializado que lhes prestasse o apoio necessário.	151

Tabela 21 – Valores referentes ao número e percentagem de inquiridos que estariam Interessados em contratualizar o serviço caso este fosse disponibilizado pela empresa de seguros. 152

Tabela 22 – Valores referentes ao montante anual que os inquiridos estariam dispostos a suportar para contratualizar o serviço. 153

Glossário

ANSR - Autoridade nacional de segurança rodoviária

APS – Associação portuguesa de seguradores

ASAR – Assistência sinistros automóveis rodoviários

CIDS – Condição especial de indemnização directa ao segurado

CRS – Convenção de regularização de sinistros

DAAA – Declaração de acidente amigável automóvel

DC – Danos corporais

DM –Danos materiais

IDS – Indemnização directa ao segurado

ISP – Instituto de seguros de Portugal

ITA – Incapacidade temporária absoluta

PS – Participação de sinistro

ROR – Rede de oficinas recomendadas

RT – Reclamação de terceiros

TPR- Tabela prática de responsabilidades

Introdução

A actividade seguradora, pelo carácter eminentemente social do seguro desempenha um papel relevante na estrutura das sociedades modernas, nomeadamente no que respeita aos seguros de acidentes de trabalho e aos seguros de responsabilidade civil automóvel. Ela cumpre uma importante função sócio-económica, substituindo ou complementando o papel do estado como elemento reparador e estabilizador das consequências adversas decorrentes das aleatoriedades a que a vida humana está sujeita. No entanto, devido a múltiplos factores, nem sempre esta importância lhe é reconhecida. De facto, trata-se de uma actividade cuja função frequentemente se cumpre em circunstâncias adversas e com carga psicológica fortemente negativa para as partes envolvidas. Essa carga é agravada desde o momento de celebração dos contratos pela natureza específica da actividade seguradora, que funciona sob o princípio do ciclo inverso da produção, *i.e.*, primeiro paga-se e só depois é que, na eventualidade de ocorrerem sinistros, se recebem indemnizações.

No nosso país, o envolvimento em acidentes rodoviários não é uma experiência rara. Apesar de nos últimos anos se ter vindo a assistir a um decréscimo da sinistralidade, registaram-se ainda assim no período referente ao ano de 2006 um total de cerca de 640 000 sinistros (ISP – Estatísticas de seguro, 2007). Embora exista uma diminuição em termos de números absolutos, verifica-se um aumento da gravidade dos acidentes. A Associação Portuguesa de Seguradores (APS) estima que, por ano, os custos sócio-económicos da sinistralidade rodoviária sejam equivalentes a 3 % do Produto Interno Bruto (PIB), ou seja 4,5 mil milhões de Euros.

De um modo geral tem-se verificado nos últimos anos um agravamento dos custos dos sinistros mais graves sobretudo por efeitos de aumentos significativos nas indemnizações por morte e nas indemnizações por danos morais. Mas os custos da sinistralidade automóvel não decorrem apenas das indemnizações pagas a título de danos corporais e morte. Também as indemnizações pagas a título de danos materiais contribuem para o elevado custo associado à sinistralidade automóvel e, tal como a nível Europeu, tem-se verificado também um acréscimo do seu montante médio.

As seguradoras assumem por isso um papel importante a desempenhar em matéria de sinistralidade automóvel, uma vez que lhes cabe indemnizar a larga maioria das vítimas que deles decorrem. Atentas a tal realidade as seguradoras pretendem fazê-lo de forma justa e também o mais rapidamente possível.

Não obstante o esforço que vem sendo feito pelas empresas seguradoras, subsiste ainda de um modo geral algum conflito entre as partes. Das relações entre as entidades seguradoras, os seus segurados e terceiros, em caso de sinistros do ramo automóvel, resultam não raras vezes situações de relacionamento conflituoso.

Tendo por base estas considerações, o presente trabalho pretende estudar um quadro de situações que, em resultado de determinados condicionalismos, estão na origem de tal conflituosidade. O Estudo visa ainda sugerir a introdução de novas metodologias operacionais que permitam reduzir e/ou eliminar toda a problemática associada a esta importante área do negócio segurador.

Para concretizar este objectivo, foi realizado um estudo de pesquisa bibliográfica, um estudo do sector segurador e um estudo de desenvolvimento e introdução de novos métodos operacionais, estando o seu resultado estruturado em 5 capítulos.

Capítulo I

Este capítulo tem como objectivo descrever a actividade do sector segurador. Esta análise inicia-se através de uma abordagem histórica sobre a origem do negócio segurador e do sector segurador em Portugal, seguida da caracterização dos principais conceitos técnicos ligados a este sector de negócio.

Capítulo II

Neste capítulo descreve-se e caracteriza-se um sinistro do ramo automóvel.

É feita uma análise quanto à forma de regularização de um sinistro, quer seja de acordo com a legislação regulamentar ou de acordo com convenções protocoladas para o efeito, através das várias empresas que operam no mercado.

É realizada uma descrição de um modelo organizacional de uma unidade de gestão de sinistros, sendo igualmente descritos um conjunto de fluxos e de necessidades de informação associados à regularização de um processo sinistro.

Capítulo III

Neste capítulo descreve-se a metodologia utilizada na elaboração deste trabalho.

Capítulo IV

O capítulo IV analisa a introdução de novos métodos operacionais que possibilitem uma maior agilização na regularização de processos sinistro.

Descreve os principais princípios associados ao serviço – modelo de adesão, princípio contratual, modelo organizacional e forma de distribuição e afectação de recursos que possibilitem a cobertura e adequada prestação do serviço.

Capítulo V

Neste capítulo apresentam-se as discussões e resultados do presente trabalho, referem-se as limitações encontradas na sua realização e apontam-se perspectivas de continuidade para trabalhos futuros.

Em complemento aos capítulos que constituem esta dissertação, existem 4 anexos:

Anexo A – Relatório e suporte documental obtido em resultado da realização do teste piloto:
Relatório de Ocorrência;

Anexo B – Detalhe da afectação de recursos por região/distrito – Estando perante um serviço a operacionalizar no terreno, importa perceber a necessidade de afectação de recursos e sua respectiva distribuição;

Anexo C – Certificado internacional de seguro – *carta verde;*

Anexo D – questionário utilizado como instrumento para a recolha de dados.

1. O Seguro

1.1. História

Desde os tempos mais remotos que a humanidade tenta encontrar métodos que lhe permitam satisfazer a sua protecção contra as incertezas do futuro. Mesmo na antiguidade, quando as condições de vida eram estritamente ligadas à natureza e os acontecimentos futuros pareciam apenas depender da sorte ou de circunstâncias totalmente alheias à vontade dos homens, as sociedades mais organizadas tentaram encontrar meios para diminuir os riscos envolvidos nas suas actividades.

A ideia de seguro como medida de precaução contra uma incerteza que pode acontecer num futuro surgiu provavelmente na Babilónia, cerca de 23 séculos antes de Cristo. Conta a lenda que os condutores de camelos obrigados a realizar longas travessias num deserto extenso e perigoso, para vender os seus animais em outras cidades, celebraram entre si um acordo pelo qual quem perdesse algum animal por morte ou desaparecimento receberia outro, que era pago por todos os companheiros que faziam parte da caravana.

Não existem dados muito concretos em relação às origens do seguro. Velho de séculos, ele teve uma evolução prodigiosa desde que na antiga Roma diversas classes profissionais de comerciantes e artesãos se associaram criando organizações que, tendo por base a existência de fundos comuns, permitiam que caso viessem a ocorrer prejuízos aqueles pudessem ser ressarcidos pelos danos sofridos. Embora de uma forma que se pode considerar bastante primitiva, é pois possível aqui já identificar os princípios básicos daquilo a que hoje denominamos de mutualidades ou sociedades mútuas.

Do ponto de vista económico e social o seguro assenta num elemento fundamental: a mutualidade. O segurado procura no seguro uma solução contra as consequências do acaso, competindo ao segurador eliminá-las. Para tal, o segurador agrupa o maior numero possível de pessoas (segurados) numa determinada comunidade. É constituída uma *caixa comum* através de uma contribuição (quota, prémio) feita pelos segurados, da qual sairão os pagamentos das prestações prometidas às pessoa afectadas pelo acaso (Caixa Seguros, 2005; Santos, 1991).

O desenvolvimento do comércio marítimo, o aumento do valor das mercadorias transportadas, o risco que cada viagem comportava e ainda as avultadas despesas que os armadores tinham que suportar com cada viagem, propiciaram o aparecimento de determinados costumes e usos marítimos.

De entre as primeiras ordenações náuticas podem citar-se as *Leis de Rodes* (embora não se conheça ao certo a data destas leis, presume-se que se terão situado entre 900 e 408 AC), que durante séculos foram seguidas pelos povos que se destacaram no comércio mediterrâneo. Entre as muitas contribuições destas leis para o direito marítimo sobressai a *Lex Rhodia de Jactu*, especialmente relevante na regulação de avaria grossa. Esta lei dispõem que no caso de ser necessário alijar carga de um navio para o aliviar e evitar perigo eminente, o prejuízo seja ressarcido pela contribuição de todos os beneficiários (Martins, 2006).

Esta forma de seguro marítimo foi contudo proibida no séc. XIII pelo Papa Gregório IX, uma vez que à época eram consideradas imorais todas as formas de remuneração de capital, e nas quais se incluíam obviamente os juros.

Em resultado de tal proibição, e porque as preocupações e anseios que tinham estado na origem do seu aparecimento se mantinham, a forma encontrada para contornar a proibição papal traduziu-se no surgimento da denominada *venda sob condição resolutive*. Através deste contrato, considerava-se vendido o navio e toda a sua mercadoria. Contudo o preço de venda apenas era pago caso se viesse a verificar um naufrágio com a consequente perda do navio e mercadoria transportada. Caso tal não ocorresse, ou seja, na eventualidade de o navio e respectiva mercadoria chegarem a bom porto, a venda considerar-se-ia nula. Nesta forma de seguro o armador do navio

pagava adiantadamente um determinado valor ao comprador, que nesta circunstância mais não era que um verdadeiro segurador, consubstanciando o valor que o armador pagava como um verdadeiro prémio de seguro.

As primeiras referências à regulamentação do seguro marítimo são encontradas no séc. XII em Itália, com a *Consolate de Mare*, e em França com as *Regras de Oliron*. No séc. XIV temos a *Ordenação de Pisa*, e no séc. XV surgem as *Ordenações de Barcelona*, e novamente em Itália as *Ordenações de Veneza* que estabeleceram a apólice de seguro como instrumento jurídico com valor comercial. Em França surgiu no séc. XVIII o *Guidon de La Mer*, e *Ordenação de Marinha*.

Se o desenvolvimento do comércio marítimo potenciou o aparecimento do seguro marítimo, o grande incêndio de Londres de 1666 que reduziu a cinzas 13 200 casas e mais de 80 igrejas, deu um impulso decisivo aos seguros terrestres. Efectivamente, em resultado da ocorrência de tal tragédia, assiste-se ao surgimento do primeiro seguro terrestre, o seguro contra incêndio, bem como o aparecimento de companhias de seguros que garantiam exclusivamente o risco de incêndio.

No entanto, se numa primeira fase o seguro terrestre se encontrava confinado ao seguro contra incêndio, com o decorrer do tempo, e face ao elevado dinamismo que a actividade seguradora demonstrava, o âmbito de actuação das companhias de seguros sofreu um alargamento, passando dessa forma a abranger igualmente os bens móveis.

No séc. XVIII, associado ao seguro marítimo surge pela primeira vez uma forma de seguro de vida. Originado pelos riscos resultantes de actos de pirataria, segurava-se o risco de captura das tripulações, nomeadamente no que respeitava ao pagamento de resgates. Para além disso, existia igualmente a possibilidade de se segurar os escravos contra o risco de naufrágio do navio.

Com a Revolução Industrial e o triunfo do liberalismo, a iniciativa privada toma as rédeas das principais economias europeias, assistindo-se ao aparecimento de inúmeras companhias e mútuas de seguros e a um acelerado desenvolvimento da actividade seguradora privada.

Em resultado do desenvolvimento tecnológico a que se assistiu, verificam-se grandes transformações sociais emergentes da Revolução Industrial. Em resultado de tais transformações assiste-se ao aparecimento de novas formas de seguro, como sendo os acidentes de trabalho ou as coberturas de acidentes causados por veículos de transporte.

O elevado aumento da migração campo-cidade tornou necessária uma adequação das regras que contemplasse as exigências de uma nova procura social. A Alemanha, depois da unificação conduzida por Bismarck, introduz na década de 1880 aquela que foi a primeira legislação regulamentadora da invalidez resultante de acidentes de trabalho, desempenhando o estado um papel de regulador de conflitos, obrigando as empresas a assumirem um papel de responsabilidade pelos seus operários.

O substancial aumento da circulação automóvel veio originar um significativo acréscimo de acidentes com veículos automóveis. Com essa nova realidade constata-se de igual modo a impossibilidade de os causadores suportarem os prejuízos dos danos por si provocados a terceiros, por manifesta falta de capacidade económica. Para dar resposta a esse problema institui-se em Inglaterra no ano de 1930 a obrigatoriedade da existência de um seguro de responsabilidade civil automóvel.

No séc. XX a indústria dos seguros detinha já um peso decisivo na economia mundial. O desenvolvimento das sociedades, a melhoria das condições de vida das populações, o crescimento e concentração populacional, o incremento das trocas comerciais, a evolução dos novos meios de transporte e também a consciencialização da gravidade das tragédias naturais, tornam o seguro num elemento essencial à vida humana.

A todos estes fenómenos de desenvolvimento a actividade seguradora foi respondendo sempre de forma notável, traduzindo-se tal resposta no surgimento e criação de novas formas de seguro, bem como o aperfeiçoamento de outras já existentes.

O desenvolvimento exponencial dos seguros no séc. XX veio também afirmar o seguro enquanto vertente social. Isto é, muito embora a actividade seguradora seja explorada com o objectivo de obter um lucro económico, não pode deixar de ser realçado o carácter eminentemente social do seguro. Este seu cariz social encontra-se perfeitamente patente nos seguros de doença, vida, invalidez e previdência.

Assistimos por isso, nos finais do séc. XX, e já nos princípios do séc. XXI, a uma contínua evolução da indústria seguradora, com novas formas de seguros, novas coberturas, maior especificidade e maior complexidade. O fenómeno da globalização chegou também à actividade seguradora, assistindo-se a uma concentração empresarial e gradual redução de empresas de seguros e resseguros a actuar nos mercados internacionais.

1.2. História do sector segurador em Portugal

No final do séc. XIII, principio do séc. XIV, o desenvolvimento do comércio por mar teve como consequência o fomento do seguro marítimo, que por sua vez veio a ter um papel primordial na evolução histórica dos seguros, pelo que o seguro é inicialmente marítimo e desenvolveu-se nos países de navegadores.

Neste aspecto não se deverá pois descurar o importante papel que os Portugueses tiveram no desenvolvimento do seguro. No reinado de D. Dinis, em 1293, surge a sociedade de Mercadores Portugueses, constituída com o fim de acorrer aos sinistros e às necessidades eventuais do comércio no estrangeiro, instituindo a regra de cobrar 20 ou 10 soldos por frete marítimo para que se pagassem até 100 marcas de prata por sinistro marítimo (Martinez, Janeiro 2006).

Os seguros tiveram um incremento acentuado com a criação em 1367 da Companhia das Naus, instituída por D. Fernando, e com a bolsa do Porto, com o objectivo de protecção aos navios de peso bruto de 50 ou mais toneladas em caso de naufrágio.

O cargo de escrivão de seguros é criado em Portugal em 15 de Outubro de 1529, através de carta Régia. Esta carta estabelece as normas e as condições de exploração dos seguros, nomeadamente a existência de livros e registos das apólices emitidas.

Posteriormente a esta criação é fundada a Casa de Seguros de Lisboa, a qual passou por imensas vicissitudes. Sabe-se no entanto que pouco antes de 1755, data do terramoto de Lisboa, a mesma atingiu uma enorme decadência, chegando ao ponto de ser apenas uma simples repartição de registo. O terramoto foi responsável pela destruição das instalações, incluindo todos os registos e arquivos, não havendo por essa razão documentação deste período. Nesta época, a actividade seguradora resumia-se praticamente aos seguros marítimos. Em 1758 é oficializado o restabelecimento da casa de seguros.

Porém o papel dos Portugueses não se circunscreveu à propagação do seguro marítimo, mas também ao seu estudo científico, sendo o primeiro tratado de seguros escrito por Pedro Santarém (ou Pedro Santerna) em 1552 (Martinez, Janeiro 2006).

O livro de Pedro Santarém, editado pela primeira vez em 1552, é o mais antigo tratado sobre a matéria de seguros. Sabe-se também que este passou grande parte da sua vida em Itália onde, além de Jurisconsulto, foi agente de negócios de Portugal em Florença Pisa e Liorne. Escreveu várias obras sobre seguros sendo notável e largamente conhecido na Europa durante séculos o seu Tratado Sobre Seguros, que foi traduzido para português por iniciativa do Professor Amzalak e editado em 1958. Três anos mais tarde (1961) é editado pelo então Grémio dos Seguradores, que continha para além do estudo do Prof. Amzalak as traduções em Francês e Inglês.

Em 1791 foi criada a primeira Companhia de Seguros Portuguesa: Permanente Seguros em Lisboa, fundada com um capital inicial de 60 contos de réis.

Em 1792 são criadas quatro seguradoras todas em Lisboa: Caldas, Machado, Gildemeester Diz & C^a; Carvalho Guillot & C^a; Esperança-Companhia de Seguros; Policarpo, Quintela, Caldas, Domingues & C^a.

Em 1794 surge a Comércio de Lisboa-Companhia de Seguros. Passados dois anos, ou seja em 1796 surgem também em Lisboa a Companhia de Seguros Marítimos e a União – Companhia de Seguros. Em 1797 é fundada também em Lisboa a Tranquilidade Recíproca – Companhia de Seguros. Surge igualmente nesse ano uma outra nova seguradora, a Bom Conceito – Companhia de Seguros, a qual virá a dar origem à Bonança. Em 1798 nasce também em Lisboa a Companhia Queirós, Barbosa & C^a.

Mais tarde é fundada em 1808 a Bonança situando-se assim como a mais antiga Companhia de Seguros Portuguesa e das mais antigas do mundo. Quando a Bonança se fundou havia na praça de Lisboa mais oito companhias de seguros. Todas elas concentradas em Lisboa e que se acotovelavam numa enorme concorrência que é tão antiga como o negócio.

Em 1833 o código do comércio da autoria de Ferreira Borges vem substituir as disposições da Casa de Seguros. Em 1835 nasce a Companhia de Seguros Fidelidade. Em 1853 é fundada no Porto com sede na Rua Ferreira Borges, nº 37 a Garantia – Companhia de Seguros. Mais tarde, em 1864 surge também no Porto a Previdente – Sociedade Portuguesa de Seguros Mútuos, sem o ramo vida. Também no Porto surge a Tranquilidade – Companhia de Seguros em 1871, sendo a sua sede inicial na Rua de Sá da Bandeira nº 136 – 1º.

A partir do séc. XIX a actividade seguradora desenvolveu-se consideravelmente, surgindo entre outros o seguro agrícola, o seguro de acidentes pessoais, o seguro de acidentes de trabalho e o seguro automóvel.

Andrade (1974) informa que o contrato de seguro antecedeu o advento da seguradora, enquanto pessoa autónoma dissemelhante do conjunto de indivíduos que o constituíam. Esta realidade surge unicamente nos séculos XVII e XVIII.

Segundo o mesmo autor, as primeiras regras conformadoras da actividade seguradora em Portugal têm a sua origem no termo do séc. XIX e início do séc. XX, consagrando-se assim alguns dos princípios basilares actuais, sendo eles o princípio da tipicidade, da exclusividade e da supervisão dos poderes públicos, tidos como indispensáveis para assegurar a consistência das instituições seguradoras e o equilíbrio do sector.

Actualmente, o regime da actividade seguradora em Portugal é grandemente marcado pela adesão à União Europeia e pelas consentâneas obrigações comunitárias, sobretudo no âmbito da liberalização e execução do mercado interno dos serviços, capitais e direito de estabelecimento.

O sector segurador em Portugal, cuja actividade é presentemente regulada pelo Decreto-Lei nº 94-B/98, de 17 de Abril, apresenta um soberbo grau de concentração, causado pelo grande afluxo de fusões e aquisições nos últimos anos, sob a responsabilidade do sector bancário e que, acompanhou todos os movimentos ocorridos neste contexto em todo o mundo (Fonseca, 2000).

De acordo com o citado autor, o objectivo dos envolvidos nesta torrente de fusões e aquisições foi ganhar sinergias e alcançar economias de escala, apontando para a melhoria da produtividade e o aumento da concorrente rentabilidade.

Assim, o movimento de concentração assinalado no nosso país nos últimos anos levou a que no ano 2000 cerca de 80% do mercado segurador em Portugal fosse controlado pelos cinco maiores grupos seguradores a actuar em território nacional. É de referir que, em termos comparativos, no ano de 1997 os cinco maiores grupos seguradores eram detentores unicamente de 61% do mercado, quase menos 20 pontos percentuais do que em 2000 (Silvestre *et al*, 2002).

1.3. Definição de contrato de seguro

A instituição do contrato de seguro surgiu, como vimos anteriormente, do aperfeiçoamento ao longo do tempo das garantias de protecção e reparação, criadas pelo homem com a finalidade de prevenir e reparar o melhor possível as suas perdas. Existem várias definições de contrato de seguro na literatura. No entanto, no essencial todas têm em comum a partilha do risco mediante o pagamento de uma quantia em dinheiro.

Por via do contrato de seguro, uma entidade transfere para outra o risco da eventual ocorrência de um dano (sinistro), na esfera própria ou alheia, mediante o pagamento de uma remuneração (prémio). Poder-se-á definir o seguro como o contrato aleatório por via do qual uma das partes (seguradora) se obriga, mediante o recebimento de um prémio, a suportar o risco, liquidando o sinistro que venha a ocorrer (Martinez, 2006)

Um contrato de seguro resulta de um acordo mantido entre uma empresa de seguros (ou de resseguros) e um tomador de seguros, segundo o qual a empresa recebe do tomador um prémio correspondente ao risco que é transferido para essa empresa. Dessa forma, ela concorda em compensar o tomador, segurado ou beneficiário através do pagamento de indemnizações e/ou outros tipos de benefícios, caso a ocorrência de um acontecimento seguro afecte adversamente o segurado, o beneficiário ou qualquer entidade lesada de tal ocorrência.

O acontecimento seguro coberto pressupõe a verificação de um evento incerto. É necessário conhecer previamente qual o risco de seguro que está associado à incerteza desse evento seguro.

1.4. Co-seguro e Resseguro

O desenvolvimento da actividade seguradora, alicerçado no crescimento do comércio marítimo, terá contribuído decisivamente para o aparecimento de duas figuras intimamente consigo relacionadas, o co-seguro, e o resseguro.

A grande amplitude dos riscos marítimos, a que poderiam estar associadas perdas de grande montante, aconselhou a que os vários seguradores se associassem, dividindo entre si o risco a segurar. Assim terá provavelmente nascido o co-seguro.

Próximo do co-seguro, o resseguro, também chamado de *seguro sobre o seguro*, trata-se de uma operação através da qual o segurador, ressegura numa outra entidade (ressegurador) parte do risco que aceitou.

Nos nossos dias o co-seguro e o resseguro são duas figuras jurídicas utilizadas pelas empresas de seguros para dispersão dos vários riscos que aceitam. Com efeito, a generalidade das empresas de seguros procuram minimizar o risco para que, na eventualidade de ocorrer um sinistro de grande dimensão, tal não ponha em causa a solidez e a viabilidade económica da seguradora (Martins, 2006).

1.4.1. Co-seguro

Um contrato em regime de co-seguro acontece quando várias empresas de seguros assumem conjuntamente um determinado risco, repartindo entre si as percentagens de capital seguro e os valores do prémio a receber, proporcionalmente ao risco que assumem. A seguradora que detém para si a maior proporção do risco a segurar denomina-se líder do contrato.

Neste tipo de contratos de seguro, existe apenas uma única apólice que é subscrita por todos os representantes das empresas de seguros envolvidas, devendo constar igualmente a percentagem do capital seguro assumido por cada seguradora. O prémio a liquidar no âmbito de um contrato em regime de co-seguro é único.

Num contrato de co-seguro, cada empresa de seguros é apenas responsável pela sua quota-parte de responsabilidade assumida, não havendo assim solidariedade entre co-seguradoras (Martins, 2006).

1.4.2. Resseguro

O resseguro é o contrato através do qual uma empresa de seguros transfere para outra ou para outras empresas de seguros denominadas resseguradoras parte da responsabilidade assumida no âmbito de um ou mais contratos de seguro.

A grande vantagem do resseguro, tal como o co-seguro, é possibilitar uma dispersão do risco assumido, permitindo assim às empresas de seguros minimizar as consequências

que a ocorrência de um sinistro de elevada dimensão poderia representar na estabilidade e segurança financeira da própria empresa seguradora.

Pode-se dizer que o resseguro é o seguro das seguradoras. O resseguro pode ser praticado por empresas especializadas que só exploram o resseguro ou por todas as outras seguradoras. O resseguro, para além do objectivo de divisão de risco, surge também na procura e troca de experiências, bem como na conquista de novos mercados.

1.5. Elementos essenciais do contrato de seguro

1.5.1. Empresa de seguros

Para se celebrar um contrato de seguro é necessária a presença de pelo menos duas partes. Uma delas é sem duvida a empresa de seguros, entidade devidamente autorizada pela autoridade responsável pela supervisão do sector (ISP), que explora determinados (ou todos) os ramos de seguro e que, mediante o recebimento de um determinado valor (prémio de seguro), aceita a transferência do risco de outra entidade (Martins, 2006).

1.5.2. Tomador do seguro

Outro elemento essencial no contrato de seguro é o tomador de seguro, ou seja, aquele que pretende contratar com a empresa de seguros um contrato através do qual a sua responsabilidade, ou seja, o risco, seja transferido para aquela entidade (Martins, 2006).

O tomador do seguro tanto pode ser uma pessoa singular como colectiva e, sendo uma pessoa colectiva, pode revestir natureza privada ou pública. Neste contexto, é frequente admitir-se que o tomador do seguro, em razão da sua impreparação, deverá ser especialmente tutelado na relação jurídica que estabelece com a seguradora. Mas, além do regime geral, importa contrapor o tomador consumidor àquele que ajusta um contrato de seguro no exercício da sua actividade comercial, industrial, etc. (Martinez, 2006).

1.5.3. Risco

O objecto de negócio da actividade seguradora gira todo à volta do conceito de risco. Podemos mesmo dizer que o risco é a base do seguro e é o elemento fundamental da sua existência.

Podemos definir o risco como um acontecimento fortuito, algo que é susceptível de acontecer, mas não inevitável. É um facto dinâmico que pode ser maior ou menor consoante as circunstâncias do tempo e espaço (Martins, 2006).

Sabendo que só se podem segurar riscos, para o estudo do seguro cumpre fazer a análise económica do risco. Tradicionalmente, superada a situação unitária de um risco esporádico que fosse assumido em dado contrato, o risco segurável, isto é, que se pode assumir num contrato de seguro, assenta em critérios matemáticos, concretamente em cálculo probabilístico ou actuarial, feito com base na experiência estatística através da chamada *lei dos grandes números* (Martinez, 2006).

Numa sociedade de livre concorrência e em crescente complexidade técnica, cada vez mais se sente a necessidade de o risco – assente no cálculo de probabilidades – ser também conjugado com a designada *selecção adversa*, em que se tem em conta a informação deficiente da situação por parte da seguradora antes da celebração do contrato. Por via da regra, o tomador do seguro terá um conhecimento da situação segurável mais pormenorizado do que a seguradora, pelo que o encobrimento de qualquer aspecto pode agravar o risco.

O agravamento do risco (desconhecido) resulta da mencionada selecção adversa. Não estando a seguradora ciente de todos os contornos que poderão potenciar o sinistro, e não tendo havido informação pormenorizada por parte do tomador do seguro, há um agravamento do risco derivado da selecção adversa (Martinez, 2006).

Além da selecção adversa, outro facto de agravamento do risco assumido pela seguradora é o designado *risco moral*, em que a existência do seguro potencia a falta de cuidado do segurado após o ajuste. Com alguma frequência, o facto de ter seguro leva a que o respectivo tomador seja menos cuidadoso no que respeita a actuações que podem evitar o sinistro: nisto consiste o risco moral da seguradora (Martinez, 2006).

Ainda no que diz respeito ao risco dever-se-á reflectir sobre algumas das suas características, nomeadamente a aleatoriedade, a licitude e o carácter fortuito, relacionando-as com as classes de risco, por exemplo em função do grau de intensidade desse risco (Martinez, 2006).

Tomando como exemplo o caso de um condutor habilitado com a carta de condução há menos de dois anos, comparando com um outro condutor habilitado há mais de dez anos, fácil será de entender que a probabilidade de ocorrer um sinistro, ou melhor dito, o risco do primeiro ter um acidente de viação é provavelmente maior que o segundo, considerando obviamente que a sua menor experiência é função do maior aumento probabilístico do risco.

1.5.4. Assunção do risco

A obrigação da empresa de seguros quando celebra um contrato de seguro traduz-se na assunção do risco. A seguradora assume-se como responsável pelos sinistros que eventualmente possam vir a ocorrer com determinada pessoa segura ou bem.

Caso venha a verificar-se um sinistro e se as circunstâncias em que o mesmo ocorreu forem enquadráveis nas coberturas subscritas pelo segurado, a empresa de seguros constitui-se na obrigação de ressarcir o tomador do seguro e/ou terceiros envolvidos dos danos sofridos até ao limite do capital seguro subscrito.

Apesar disso, entende-se que a indemnização não é um dos elementos essenciais do contrato de seguro, pois pode acontecer que durante a vigência do contrato não ocorra nenhum sinistro, apesar de a companhia ter assumido determinado risco. É pois a assunção do risco e não o pagamento da indemnização que materializa a obrigação da empresa de seguros. A indemnização não existe sem o risco, e consequentemente sem a sua assunção, mas o risco pode existir sem indemnização. A indemnização mais não é que uma consequência da assunção do risco (Martins, 2006).

1.5.5. Prémio

Como corolário da onerosidade do contrato de seguro temos o respectivo prémio. O prémio de seguro é a prestação exigida pela empresa de seguros como contrapartida pela transferência do risco por parte do tomador de seguro.

O estabelecimento do prémio de seguro está intimamente ligado ao risco a transferir para a empresa de seguros. Pode-se mesmo dizer que existe uma relação proporcional entre o prémio de seguro e o risco. Quanto maior é o risco, maior deverá ser o prémio a pagar pelo tomador de seguro. Assim se entende que o prémio de seguro poderá ser objecto de actualizações extraordinárias durante a vigência do contrato, em face de alterações do risco e/ou aumento/redução das coberturas inicialmente contratadas (Martins, 2006).

Relativamente ainda ao prémio, importa salientar, de acordo com o disposto no DL 122/2005, de 29 de Julho, o facto de o contrato de seguro apenas se tornar válido após o seu pagamento. Isto é, o contrato de seguro só vai produzir efeitos após o pagamento do prémio (ou fracção) por parte do tomador. Deste modo na falta de pagamento do prémio ou fracção o risco deixa de estar coberto, não sendo o contrato eficaz quanto às obrigações de ambas as partes.

1.5.6. Tarifa de seguro

O cálculo do prémio referido no ponto anterior resulta de um conjunto de factores que determinam uma determinada taxa, de cuja aplicabilidade irá resultar um determinado prémio.

Uma tarifa de seguro é um conjunto de disposições, regras e preceitos, de tabelas de taxas e/ou de prémios que regulamentam ou orientam os principais aspectos ligados à produção de um determinado ramo ou modalidade de seguros, na medida em que a sua aplicação resulta no prémio a pagar pelo tomador de seguro (Santos, 1991).

A definição de uma tarifa obedece a critérios técnicos específicos que passam por metodologias estatísticas, cálculo de probabilidades e cálculo de taxas de risco. Para além disso, devem ainda obedecer aos seguintes critérios genéricos (Santos, 1991):

➤ Adequação:

Tarifas excessivamente baixas originam maus resultados industriais, a consequente descapitalização e o perigo de falência das seguradoras. Isto acaba por prejudicar os detentores de capital, os segurados e os próprios lesados. As tarifas também não devem ser demasiado elevadas sob pena de o segurado pagar um valor especulativo muito superior ao custo real do produto adquirido;

➤ Equidade:

Os mesmos riscos devem pagar as mesmas taxas ou taxas semelhantes devem corresponder a riscos semelhantes. Não é equitativo por exemplo, que o proprietário de um apartamento residencial tenha indexada a mesma taxa de prémio que o dono de uma unidade industrial de cortiça, relativamente ao risco de incêndio;

➤ Flexibilidade:

Não deve existir rigidez na aplicação de uma taxa. Pelo contrário deve ser possível, dentro de certa medida, variar a taxa para determinado tipo de seguro ou de risco, desde que tal seja justificado;

➤ Estabilidade:

A tarifa deve obedecer a uma estrutura de taxas relativamente estável durante um período de tempo suficientemente grande, possibilitando a construção de estatísticas baseadas nos mesmos parâmetros;

➤ Dinamismo:

As tarifas devem ser revistas periodicamente. Com efeito, vão-se sucedendo alterações com o decorrer do tempo que podem reflectir-se no próprio risco, nas despesas administrativas ou noutros componentes;

➤ Acção preventiva:

É fundamental que as tarifas tenham uma componente que estimule as medidas de prevenção por parte dos segurados. É importante recordar que, embora seja paga a indemnização resultante de um sinistro, este traduz-se sempre em prejuízos para o segurado e/ou lesado.

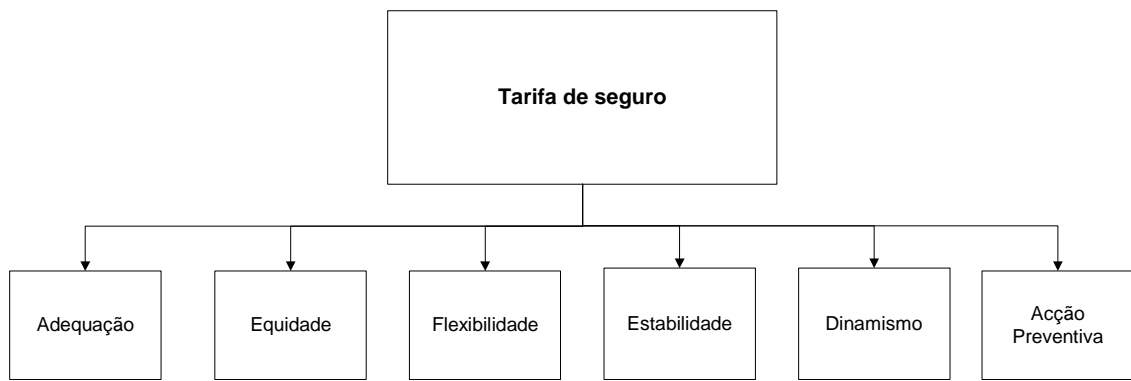


Figura 1 – Critérios da tarifa de seguros

A determinação da tarifa de seguros implica a necessária conjugação de vários factores internos e externos à companhia de seguros, sendo que cada um deles tem uma importância relativa, e nenhum pode ser esquecido. A não observação de tais condições poderá comprometer a própria actividade da empresa seguradora, uma vez que esta poderá não estar a cobrar o devido valor pelo risco aceite, ou pelo contrário poderá estar a onerar demasiadamente esse mesmo risco, afastando dessa forma potenciais clientes.

1.5.7. Proposta de seguro

A proposta de seguro é um documento que as seguradoras fornecem aos clientes quando estes pretendem formalizar um contrato de seguro e que deve ser preenchido pelo proponente e entregue nos serviços da seguradora, ou junto daqueles que a representam.

A proposta traduz-se num impresso onde o proponente deverá fazer constar todos os elementos essenciais para que a companhia de seguros possa avaliar correctamente o risco, se o pretende efectivamente segurar e qual o prémio que vai aplicar.

É através da proposta que a seguradora fica a conhecer em termos formais o risco, pelo que é absolutamente essencial que nada seja omitido por parte do proponente que possa de alguma forma desvirtuar a avaliação e a aceitação do risco por parte da empresa de seguros. A informação prestada pelo proponente na proposta apresentada é de extrema importância para a vida do contrato de seguro e a própria lei culmina com a nulidade o contrato de seguro celebrado com base em declarações inexactas ou reticentes por parte do tomador do seguro, nos termos do artigo 429º do Código Comercial.

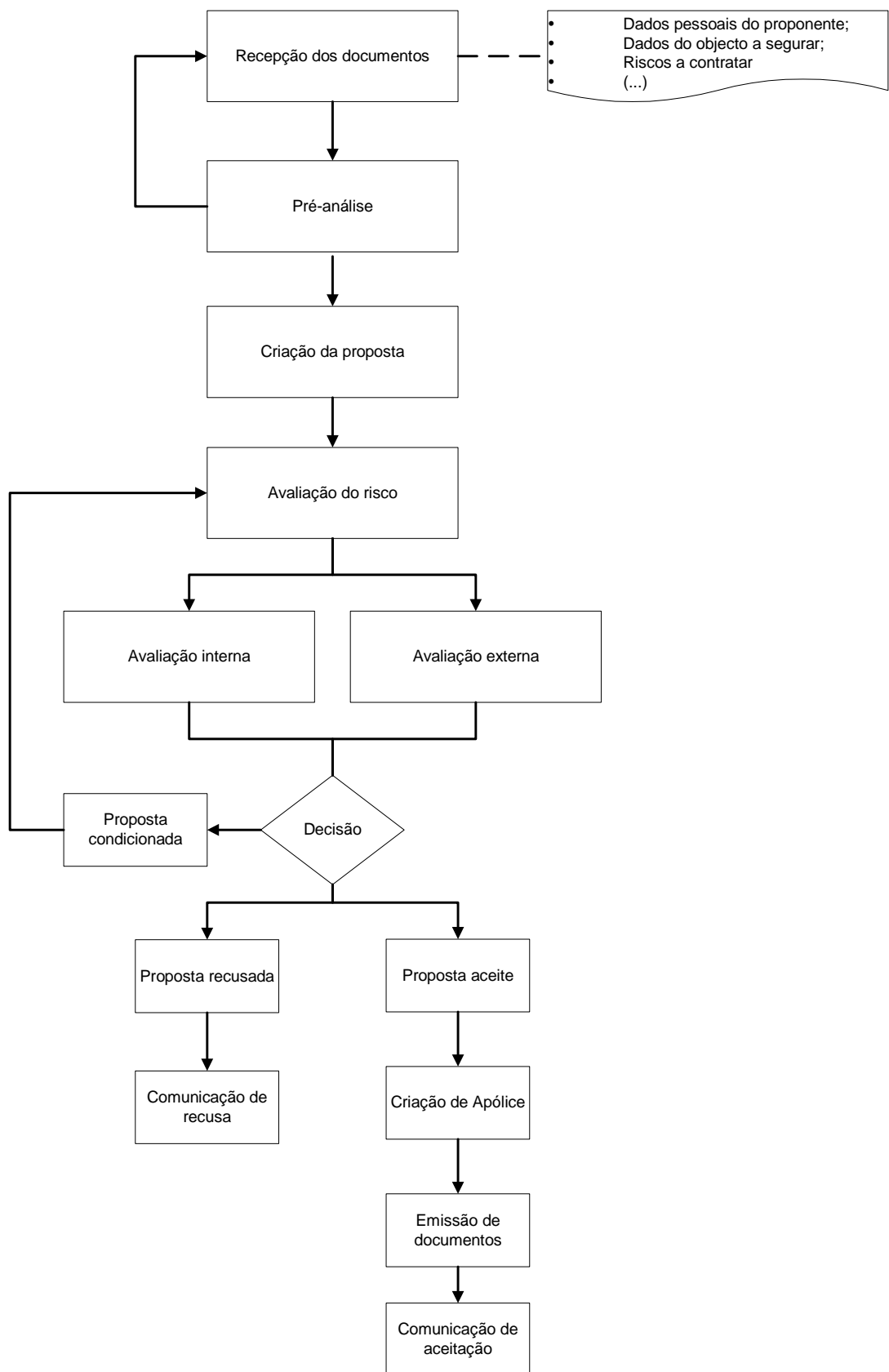


Figura 2 – Ciclo de vida de produção de um contrato de seguro

A figura 2 ilustra um possível ciclo de vida da produção de um contrato de seguro. Existindo interesse por parte de alguém em subscrever um contrato de seguro, através de um dos vários canais da empresa seguradora ao dispor para o efeito, essa pretensão é enviada sob a forma de um documento de *proposta de seguro*.

A documentação recepcionada é sujeita a uma pré-análise, onde são avaliados todos os documentos e informação fornecidos, de forma a garantir que a análise a ser efectuada posteriormente possa ser correctamente avaliada.

De acordo com os elementos da proposta os serviço da seguradora vão proceder à sua análise, da qual irá resultar a respectiva avaliação do risco. Esta avaliação pode ser levada a efeito pelos serviços internos da própria seguradora ou, em casos particulares, através do recurso a entidades externas aos seus serviços.

Da conjugação da avaliação do risco com a estimativa do lucro resultante da concretização do negócio a seguradora vai tomar uma decisão, que pode ser traduzida num dos seguintes três resultados:

i) Proposta condicionada:

A empresa não aceita as condições inicialmente propostas, sugerindo ao proponente alterações entendidas como necessárias para a concretização do negócio. Estas podem ou não ser aceites pelo proponente, que pode também ele sugerir novas alterações;

ii) Proposta recusada:

A empresa depois de proceder às avaliações necessárias não aceita concretizar o negócio, recusando a proposta e efectuando a sua comunicação ao proponente;

iii) Proposta aceite

A empresa depois de efectuar as avaliações necessárias entende aceitar a cobertura do risco proposto, concretizando o negócio e procedendo à criação da respectiva apólice e emissão dos documentos a enviar ao seu cliente, juntamente com o aviso de aceitação.

Importante será contudo referir que todos estes processos se encontram mais ou menos parametrizados em função do respectivo ramo de seguro. Existem ramos de seguro que pela sua especificidade não são objecto de uma extensa análise do risco. Outros há que, pela sua complexidade, exigem um estudo prévio do risco a segurar, muitas vezes realizado através da deslocação ao próprio local onde se encontra o risco que se pretende segurar.

1.6. Ramos de seguro

No âmbito da actividade seguradora os seguros estão divididos em dois grandes grupos denominados ramos de seguros e que podem ser *Não Vida*, ou *Vida*, que por sua vez se dividem em diversas modalidades que ainda se subdividem em submodalidades, consoante o tipo de risco que cobrem (Martins, 2006).

A legislação que estabelece o regime de acesso e exercício da actividade seguradora, o Decreto-Lei nº 94-B/98, de 17 de Abril, tipifica no seu artigo 123º todos os ramos de seguro, compreendendo cada ramo diversas modalidades.

Comercialmente, os ramos têm variadas designações, havendo inclusive companhias de seguros que lançam produtos que incluem vários ramos. No entanto, existe uma relação directa com a tabela de ramos definida pelo Instituto de Seguros de Portugal (ISP) no plano oficial de contas para as companhias de seguros (Tabela 1).

Em Portugal, alguns dos ramos de seguros, estão definidos como de subscrição obrigatória, no âmbito do quadro legal, e dos quais são exemplo o seguro de acidentes de trabalho e o seguro de responsabilidade civil automóvel. Esta obrigatoriedade, que ao longo dos anos vem sendo implementada em diversos ramos, tem na sua génese um âmbito de componente social, na defesa dos cidadãos em geral, que o Estado pretende salvaguardar através da transferência de responsabilidade.

Por exemplo, a componente obrigatória dos seguros de responsabilidade civil automóvel permite garantir que as pessoas que, em resultado da ocorrência de um sinistro, sofram lesões materiais e/ou corporais dele resultantes, sejam devidamente indemnizadas pelos prejuízos sofridos. Ou seja, conforme atrás referido, o âmbito dos seguros obrigatórios é de facto a protecção das populações em geral.

Para além da componente das coberturas associadas aos seguros obrigatórios existe um leque bastante alargado de seguros com coberturas facultativas, que em muitos casos se assumem como complementares às coberturas “base”. Os seguros de coberturas obrigatórias são uniformes nas diferentes companhias de seguros, uma vez que garantem a cobertura dos mesmos riscos, variando apenas no preço e na forma de serviço prestado, enquanto que os seguros de coberturas facultativas podem variar consoante a empresa seguradora. Dado que se trata de uma cobertura facultativa, a empresa de seguros pode definir um ou vários produtos que incluam os riscos que o segmento de mercado onde pretendem actuar pretendam ver garantidos.

Ramos de seguro definidos pelos Instituto de Seguros de Portugal

Grupo	Subgrupo
Acidentes e Doença	Acidentes Acidentes de trabalhos Acidentes pessoais Pessoas transportadas Doença
Incêndio e outros danos	Incêndio e elementos da natureza Outros danos em coisas Agrícola – Incêndio Agrícola – Colheitas Pecuário Roubo Cristais Deterioração de bens refrigerados Avaria de máquinas Riscos múltiplos habitação Riscos múltiplos comerciantes Riscos múltiplos industrial Outros
Automóvel	Veículos terrestres Mercadorias transportadas Responsabilidade civil de veículos terrestres a motor Pessoas transportadas
Marítimo e transportes	Veículos ferroviários Embarcações marítimas, lacustres e fluviais Responsabilidade civil de embarcações lacustres e fluviais Responsabilidade civil de veículos ferroviários Mercadorias transportadas Pessoas transportadas
Aéreo	Aeronaves Responsabilidade civil de aeronaves Mercadorias transportadas Pessoas transportadas
Mercadorias transportadas	Mercadorias transportadas
Responsabilidade civil	Responsabilidade civil geral Responsabilidade civil de produtos Responsabilidade civil profissional Responsabilidade civil de exploração Caçadores Outros
Diversos	Crédito Caução Perda pecuniárias diversas Protecção jurídica Assistência Seguros diversos
Vida	Seguro de vida Seguro de nupcialidade e seguro de natalidade Seguro de fundos de investimento Operações de capitalização

Tabela 1 – Tabela dos Ramos de seguro definida pelo ISP

1.7. Supervisão do Sector

1.7.1. Instituto de Seguros de Portugal – ISP

A supervisão estatal é antiga, encontra-se generalizada no plano internacional e actualmente compete ao Instituto de Seguros de Portugal (ISP). A intervenção estatal foi instituída para regularizar a actividade seguradora e tem em vista essencialmente assegurar a capacidade profissional (garantia técnica) e a solidez financeira (garantia económica) das empresas de seguros (Martinez, 2006).

O ISP tem por missão assegurar o bom funcionamento do mercado segurador e de fundos de pensões em Portugal, por forma a contribuir para a garantia da protecção dos tomadores de seguro, pessoas seguras, participantes e beneficiários.

Esta missão é assegurada através da promoção da estabilidade e solidez financeira de todas as instituições sob a sua supervisão, bem como da garantia da manutenção de elevados padrões de conduta por parte dos operadores (empresas de seguros e resseguros, sociedades gestoras de fundos de pensões e mediadores).

Neste enquadramento o ISP tem assumido uma clara orientação no sentido de manter um mercado segurador e de fundos de pensões eficiente, justo, seguro e estável.

O ISP pretende ser uma organização moderna, profissional, actuante e eficiente, por forma a contribuir efectivamente para a confiança dos consumidores no sector segurador e de fundos de pensões.

No âmbito da sua missão o ISP rege-se por um conjunto de valores que orientam a definição e implementação das suas estratégias e políticas, das quais se salientam:

- O primado do interesse público;
- A defesa do interesse dos consumidores de seguros e de fundos de pensões;
- A actuação independente e responsável;
- A integridade, consistência e transparência da acção;
- O funcionamento eficaz, eficiente e socialmente responsável.

No contexto nacional, a actividade do ISP deve ser enquadrada na evolução do mercado segurador e de fundos de pensões e no contexto dos regimes que regulam o sector. Para além disso, importa interiorizar a responsabilidade acrescida que decorre do excelente resultado da avaliação da regulação e supervisão do sector segurador português efectuada pelo Fundo Monetário Internacional (FMI), no âmbito do Financial Sector Assessment (FSAP), e ponderar devidamente as recomendações efectuadas.

Ao nível do contexto internacional, a actividade do ISP tem sido igualmente influenciada pelos desenvolvimentos registados a nível internacional, nomeadamente os que se perspectivam mais relevantes, bem como pela política de cooperação com autoridades congéneres.

1.7.2. A necessidade de regulação e supervisão

- As assimetrias de regulação entre operadores e consumidores

A par do elevado grau de importância dos serviços financeiros na economia global, um dos factores determinantes da necessidade de regulação e supervisão reside na existência de importantes assimetrias de informação entre os consumidores e os prestadores de serviços, as quais se podem manifestar nos riscos moral e selecção adversa, com as consequências negativas que daí decorrem para o sector financeiro em geral.

Para além da criação de um quadro de regulação contratual que disponha sobre os princípios elementares de protecção dos consumidores, e da definição de um conjunto de princípios prudenciais que delimitem o acesso à actividade e que estabeleçam altos padrões de solidez financeira para os operadores, é imprescindível a existência de entidades de supervisão que, pela sua actuação ao nível do controlo das garantias financeiras e da conduta de mercado das empresas, possam contribuir para fomentar a confiança dos consumidores.

- A crescente complexidade dos produtos

A globalização dos mercados financeiros e a inovação ao nível dos produtos e das técnicas de gestão têm-se traduzido num nível de complexidade acrescido, quer para os operadores e para as autoridades de supervisão, quer para os consumidores.

Perante esta complexidade, exige-se às empresas que disponham dos mecanismos de gestão de riscos adequados e suficientes para que possam, em consonância com a respectiva estratégia do negócio, aproveitar as oportunidades criadas pelos instrumentos financeiros disponíveis no mercado e pelas mais recentes e inovadoras técnicas de gestão e mitigação de riscos.

Às autoridades de supervisão exige-se que regulem e supervisionem eficientemente, por forma a contribuírem para a estabilidade, a solidez financeira e a transparência do mercado, de modo a salvaguardar o interesse dos consumidores de produtos financeiros.

➤ Supervisão das empresas de seguros

O Instituto de Seguros de Portugal efectua um acompanhamento das empresas de seguros, através de inspecções e da recolha de determinadas informações para aferir o grau de adequação de diversos aspectos do seu funcionamento, nomeadamente:

- i) O grau de prudência reflectido no valor das provisões técnicas que as empresas de seguros constituem para fazer face às responsabilidades – actuais e futuras – decorrentes de contratos que celebram com os tomadores de seguros;
- ii) O tipo e a segurança dos investimentos que realizam, considerando nomeadamente as disposições legais aplicáveis aos activos representativos das provisões técnicas;
- iii) A conformidade legal da estrutura técnica e jurídica dos produtos colocados à disposição do consumidor e da forma como estes são comercializados (acompanhamento este que é feito por amostragem e de modo não sistemático);
- iv) O nível de solvência, que se traduz na capacidade financeira para satisfazer os seus compromissos, incluindo a margem de segurança necessária para fazer face a acontecimentos menos prováveis;
- v) A existência de procedimentos adequados a uma gestão sã e prudente.

➤ Supervisão da actividade de mediação

No âmbito das atribuições do ISP, incluem-se a regulamentação e a supervisão da actividade de mediação de seguros. Nesse sentido, o Instituto de Seguros de Portugal verifica a qualidade técnica dos novos mediadores, o que é feito através de exames, e procede à sua certificação e registo.

➤ Supervisão dos fundos de pensões

Os fundos de pensões são importantes instrumentos de poupança colectiva de longo prazo. A intervenção do ISP nesta área passa pela verificação dos seguintes aspectos:

- i) A conformidade legal dos contratos constitutivos e dos contratos de gestão desse tipo de fundos;
- ii) A adequação dos montantes e da composição dos activos e dos fundos de pensões, conforme os ditames legais e os regulamentos definidos nos correspondentes planos de pensões;
- iii) A existência de procedimentos que permitam uma gestão adequada dos fundos de pensões por parte das respectivas entidades gestoras.

1.7.3 Associação Portuguesa de Seguradores – APS

Com o objectivo de representar e defender os interesses das empresas seguradoras, foi fundada em 1982 uma associação patronal sem fins lucrativos – Associação Portuguesa de Seguradores (APS), que reúne as companhias de seguros e resseguros que operam no mercado Português, independentemente da sua natureza jurídica ou da sua nacionalidade.

O conjunto das empresas seguradoras associadas da APS representa actualmente mais de 99% do mercado segurador, quer em volume de negócios quer em efectivos totais empregados (APS, 2007).

Desde a sua criação em 1982, a APS tem tido uma presença constante na actividade seguradora portuguesa enquanto entidade representativa do sector, defendendo os interesses das associadas a nível nacional e internacional. Dos seus principais objectivos, salientam-se:

- Representar e defender os interesses das associadas a nível nacional e internacional;
- Promover a cooperação entre associadas e veicular e defender as suas posições comuns;
- Contribuir para a modernização, o prestígio e o desenvolvimento do sector;
- Prestar apoio às associadas, nomeadamente através da realização de estudos técnicos;
- Organizar e gerir serviços de interesse comum para as empresas do sector;
- Negociar e celebrar convenções colectivas de trabalho;
- Empreender quaisquer outras acções do interesse das associadas ou da actividade seguradora.

De forma a apoiar o negócio das empresas seguradoras associadas, a APS disponibiliza uma base de dados que contém um conjunto de informação resultante da troca de dados com aquelas seguradoras (www.segurnet.pt). Através da informação existente neste portal de informação é por exemplo possível a uma seguradora obter e cruzar informação relativa a um dado veículo e/ou segurado.

Isto permite, entre outras, uma análise mais precisa quanto ao índice de sinistralidade de um dado veículo e/ou segurado, bem como o seu eventual envolvimento em fraudes detectadas nos processos de sinistros. Como se compreende, tal informação assume um carácter de extrema importância, na medida em que por um lado possibilita à seguradora perceber o “perfil” de um novo potencial cliente e, por outro lado, ao nível da própria gestão de sinistros, possibilita através do cruzamento da informação o despiste de relacionamento entre vários sinistros, nos quais podem estar em causa os mesmos tipos de danos.

2. Sinistros

2.1. Sinistros – Definição

No capítulo anterior os aspectos referidos relacionados com a actividade seguradora consideraram toda a área relacionada com aquele sector de actividade. Na análise que a partir de agora se inicia, iremos apenas focalizar-nos sobre questões relacionadas com o âmbito do seguro do ramo automóvel, e muito particularmente situações relacionadas com sinistros daquele ramo de seguros.

O sinistro pode ser definido como qualquer evento susceptível de fazer funcionar as coberturas (riscos) de uma apólice. A verificação de um sinistro faz activar um conjunto de procedimentos internos e externos à seguradora com vista à sua respectiva regularização, nomeadamente no que diz respeito ao pagamento de indemnizações resultantes da ocorrência daquele evento.

Como foi referido na parte introdutória deste estudo, a actividade seguradora funciona sob o principio do ciclo inverso de produção. Primeiro paga-se e só depois, na eventualidade de ocorrerem sinistros, é que se recebem indemnizações.

Resultado de tal aspecto, um contrato de seguro só é avaliado pelo cliente quando ocorre um sinistro e este o participa à companhia de seguros. É de facto a partir deste momento (participação), que vão ser prestados (avaliados) os serviços que foram contratados pelo cliente no acto da compra, isto é, na assinatura do contrato. Em função de tal questão pode-se então perceber a importância vital que desempenha a área de sinistros de uma companhia de seguros, também por muitos designada como área de serviço do pós-venda.

Trata-se de uma área que assume um papel preponderante, porque para além de representar uma parte importante das saídas de capitais da empresa seguradora, também é aqui que se estabelecem relações de confiança. No caso particular do ramo automóvel estas dizem respeito não só aos seus próprios clientes como também a terceiros reclamantes¹, também eles seus potenciais clientes.

¹ Consideram-se terceiros reclamantes, todos aqueles que tendo sido intervenientes num sinistro com um segurado (cliente) de uma dada companhia, apresentam junto desta, a reclamação dos danos sofridos em resultado de um sinistro.

Existe por isso uma especial atenção no cuidado ao nível dos relacionamentos estabelecidos, na medida em que com a prestação de um serviço de qualidade se potenciam os níveis de fidelização dos clientes existentes, e se promove a captação de novos clientes.

O objectivo deste estudo visa então analisar a introdução de novos métodos operacionais ao nível da regularização de sinistros, que de forma sustentada possibilitem uma maior celeridade na regularização, limitando o mais possível a extensão dos danos para todas as partes intervenientes no processo.

2.2. Sinistros – A regularização

A regularização de sinistros, referida habitualmente em termos empresariais como gestão de sinistros, resulta como facilmente se percebe das estratégias específicas adoptadas por cada companhia de seguros ou grupo segurador², no sentido de conseguir cada vez mais e melhor tratar os sinistros da sua esfera de responsabilidade.

Independentemente da estratégia e da metodologia empresarial de cada companhia de seguros, é consensual que nas relações entre as entidades seguradoras e os seus segurados e terceiros, em caso de sinistros do ramo automóvel, grande parte da conflituosidade existente decorre do cumprimento de prazos da sua regularização.

Existe por isso legislação reguladora dessa matéria que pela sua importância na relação com o objecto de estudo deste trabalho é obviamente merecedora de referência nos seus aspectos essenciais, e nomeadamente naqueles que a prazos de regularização dizem respeito.

² Com os processos de aquisição e fusão verificados ao nível de uma grande generalidade de empresas do sector segurador, as áreas de sinistros foram objecto de um processo de integração. Os processos mantêm associados o nome da marca a que dizem respeito, mas a sua gestão processual é realizada no âmbito global de todas as marcas do grupo a que pertencem, numa plataforma centralizada.

2.2.1 Decreto-Lei 83/2006

O decreto-lei 83/2006 de 3 de Maio de 2006, transpõe parcialmente para a ordem jurídica nacional a Directiva nº 2005/14/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio. Fixa as regras e os procedimentos a observar pelas empresas de seguros com vista a garantir a assunção da sua responsabilidade em caso de sinistro no âmbito do seguro automóvel.

Estabelece os prazos relativos aos vários procedimentos exigidos para a regularização de sinistros dos quais resultem apenas danos materiais, estabelecendo um horizonte temporal determinado e que permita a regularização em tempo útil, sem demoras injustificadas.

Determina igualmente os princípios base da gestão de sinistros, de forma a possibilitar uma maior transparência à actividade das empresas de seguros na regularização dos sinistros automóveis. De entre estes princípios, destacam-se a obrigação de informar os interessados sobre o estado do processo de regularização de sinistro e a disponibilização a qualquer interessado de tempos médios de regularização de sinistros.

Tendo como objectivo assegurar uma maior celeridade da análise das circunstâncias em que o sinistro ocorreu, institui-se que a participação de um sinistro tanto pode ser feita em impresso próprio fornecido pela empresa de seguros, de acordo com o modelo aprovado pelo Instituto de Seguros de Portugal, como através da utilização de outros meios de comunicação, desde que fique registo escrito ou gravado.

Determina que sempre que a participação de sinistro se encontre assinada por ambos os condutores intervenientes no sinistro, se presuma que aquele se verificou nas circunstâncias e nos moldes descritos, e com as consequências constantes da mesma. Esta presunção legal pode ser afastada pela empresa de seguros, caso esta apresente prova contrária.

Sempre que um tomador de seguro, segurado, ou terceiro lesado comunique a ocorrência de um sinistro automóvel coberto por um contrato de seguro, a empresa de seguros deve:

- Proceder ao primeiro contacto com o tomador de seguro, segurado ou com o terceiro lesado no prazo máximo de dois dias úteis, procedendo à marcação das peritagens que devam ter lugar;
- Concluir as peritagens atrás referidas no prazo máximo de oito dias úteis, contados a partir do final do segundo dia útil ocorrido à comunicação recebida;
- Caso se verifique a necessidade de desmontagem, o tomador do seguro e o segurado, ou terceiro lesado devem ser notificados da data de conclusão das peritagem, a qual deverá ocorrer no prazo máximo de doze dias úteis seguintes ao dia da comunicação recebida;
- Comunicar a posição assumida em matéria de responsabilidades, devidamente consubstanciada numa resposta fundamentada, no prazo de trinta dias úteis, igualmente considerados a partir da data da comunicação inicial. Esta comunicação deverá informar desse facto o tomador do seguro ou o segurado e o terceiro lesado, devendo obedecer formalmente ao envio de um documento escrito, ou através de um documento electrónico;
- Nas situações em que a empresa de seguros entenda dever assumir a responsabilidade, contrariando a declaração da participação de sinistro na qual o tomador do seguro ou o segurado não se considera responsável pelo mesmo, podem aqueles apresentar num prazo de cinco dias úteis a contar da data da comunicação efectuada pela empresa de seguros, informação que entendam conveniente para uma melhor apreciação do sinistro;
- Depois de receber os elementos de informação atrás referidos, a empresa de seguros tem que comunicar a sua decisão final ao tomador de seguro ou ao segurado, por escrito ou por documento electrónico, no prazo de dois dias úteis;

- À excepção do prazo determinado para o primeiro contacto (dois dias úteis após a primeira comunicação do evento), todos os restantes prazos são reduzidos para metade sempre que haja declaração amigável de acidente automóvel;
- Todos os prazos previstos podem ser suspensos, sempre que se verifiquem situações em que a empresa de seguros se encontra a realizar uma investigação por suspeita fundamentada de fraude.

O não cumprimento dos prazos impostos no diploma traduz-se na aplicação de coimas (previstas e determinadas no mesmo decreto) às empresas de seguros responsáveis pela sua não aplicação.

A fiscalização do cumprimento deste decreto, bem como a instrução dos processos de contra-ordenação, são da competência do Instituto de Seguros de Portugal.

2.2.2 Decreto-Lei 291/2007

O decreto-lei 291/2007 de 21 de Agosto de 2007, aprova o regime do sistema do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel e transpõem parcialmente para a ordem jurídica interna a Directiva n. 2005/14/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio.

Trata-se de um diploma que veio complementar o decreto-lei 83/2006, uma vez que para além de estabelecer os mesmos prazos relativos aos vários procedimentos exigidos para a regularização de sinistros, prevê a sua extensão ao âmbito do regime de regularização de sinistros com danos corporais.

Sempre que um tomador de seguro, segurado, ou terceiro lesado comunique a ocorrência de um sinistro automóvel que envolva danos corporais, coberto por um contrato de seguro, a empresa de seguros deve:

➤ Danos materiais:

Em relação à parte dos danos materiais resultantes do sinistro, a empresa de seguros deve observar o cumprimento de todos os procedimentos e prazos estabelecidos através do decreto-lei 83/2006;

➤ Danos corporais

Em relação aos danos corporais, a empresa de seguros deve informar o lesado se entende necessário proceder a exame de avaliação do dano corporal por perito médico designado pela empresa de seguros, num prazo não superior a 20 dias a contar do pedido de indemnização por ele efectuado, ou no prazo de 60 dias a contar da data de comunicação do sinistro, caso o pedido indemnizatório não tenha sido efectuado.

O referido exame de avaliação do dano corporal deve ser disponibilizado ao lesado 10 dias após a data da sua recepção, acompanhado de todos os relatórios existentes que possibilitem a sua indispensável compreensão.

A assunção ou não assunção da responsabilidade deve ser comunicada no prazo de 45 dias a contar da data do pedido de indemnização, caso tenha entretanto sido emitido o relatório de alta clínica e o dano seja totalmente quantificável. O tomador do seguro ou o segurado e o terceiro lesado devem ser informados daquele facto, por escrito ou por documento electrónico.

Quando no prazo atrás referido não seja emitido o relatório de alta clínica ou o dano não seja totalmente quantificável:

- i) a assunção da responsabilidade aí prevista assume a forma de *proposta provisória*, em que nomeia especificamente os montantes relativos a despesas já havidas e ao prejuízo resultante de períodos de incapacidade temporária já decorridos;
- ii) se a *proposta provisória* tiver sido aceite, a empresa de seguros deve efectuar a assunção da responsabilidade consolidada no prazo de 15 dias a contar da data em que tomou conhecimento do relatório de alta clínica, ou data a partir da qual o dano deva considerar-se como totalmente quantificável.

O não cumprimento dos prazos impostos no diploma traduz-se na aplicação de coimas (previstas e determinadas no mesmo decreto) às empresas de seguros responsáveis pela sua não aplicação.

A fiscalização do cumprimento deste decreto, bem como a instrução dos processos de contra-ordenação, são da competência do Instituto de Seguros de Portugal.

2.2.3 Convenção Indemnização Directa ao Segurado (IDS)

Para além das imposições previstas pela legislação anteriormente referida e aplicável a todos os processos regularizados por via convencional, existem ainda duas outras formas de regularização de sinistros, com procedimentos impostos que resultam de acordos entre várias seguradoras:

As convenções têm como finalidade acelerar a regularização de sinistros automóveis, promovendo o contacto do lesado com a sua seguradora num ambiente de maior proximidade, e simplificando os circuitos de comunicação entre seguradoras, nomeadamente através da simplificação de reembolsos entre as empresas signatárias, possibilitando um impacto positivo na resolução de sinistros.

Um dado segurado poderá dirigir-se à sua própria seguradora, mesmo quando a responsabilidade não lhe pertence, a qual lhe regulariza o sinistro na proporção da responsabilidade do outro interveniente.

A convenção *IDS* é aplicável sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- Aos acidentes de viação ocorridos em território nacional de que resultem exclusivamente danos materiais peritados e reparados em Portugal, dentro dos limites convencionados (o valor da reparação não pode ultrapassar € 15.000,00), e em que intervenham apenas dois veículos, seguros em duas empresas signatárias sujeitas ao regime do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel;
- Aos acidentes ocorridos entre veículos estacionados, ainda que os seus condutores não se encontrem no seu interior;
- Aos acidentes em que o veículo interveniente for um conjunto rebocador/rebocado desde que os mesmos se encontrem seguros numa só empresa signatária;

- Se existir a cobertura de danos próprios, caso em que, complementarmente às garantias conferidas pela Convenção, acrescem as resultantes da cobertura de danos próprios mas sem originar a duplicação de reembolsos;

A convenção *IDS* não é aplicável sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- Aos acidentes dos quais resultem danos corporais;
- Quando o condutor de qualquer dos veículos intervenientes se encontrar coberto por uma apólice de Garagista;
- Aos acidentes provocados exclusivamente por carga;
- Aos acidentes em que não ocorra colisão ou choque entre os veículos;
- Aos acidentes não enquadráveis na tabela prática de responsabilidades.

Para efeitos de análise quanto ao enquadramento na convenção e atribuição de responsabilidades, nos sinistros regularizados ao abrigo da convenção *IDS*, somente a frente da declaração amigável de acidente automóvel é relevante.

A tabela prática de responsabilidades é composta por um quadro exemplificativo da situação do sinistro com indicação da quota de responsabilidade que caberá a cada interveniente e, consequentemente, à respectiva seguradora, em caso de sinistro.

Para a aplicação da convenção *IDS* constitui requisito obrigatório a apresentação da declaração amigável de acidente automóvel (DAAA), devendo esta observar o preenchimento dos seguintes quesitos:

- Data do acidente – quesito nº 1;
- Identificação do veículo interveniente – quesito nº 7;
- Identificação da companhia de seguros – quesito nº 8;
- Circunstâncias do acidente – quesito nº 12, ou em alternativa esquema do acidente – quesito nº 13

Cada segurado deve depois entregar na sua seguradora a declaração amigável de acidente automóvel. Apesar disso, e pelo facto de um deles não o fazer, não inibe a sua seguradora de respeitar as obrigações decorrentes da convenção, desde que lhe seja presente a respectiva cópia.

A seguradora credora deve comunicar a existência de um sinistro *IDS* ao centro de *IDS* da seguradora devedora, através de um aviso de reclamação.

Recebido o aviso de reclamação, a seguradora devedora deve responder à seguradora credora, através de informação *IDS*, no prazo máximo de:

- a) 2 dias, em caso de inexistência de seguro válido e eficaz;
- b) 3 dias, em caso de discordância, devidamente fundamentada, quanto ao caso da tabela prática de responsabilidades e quanto à aplicabilidade da convenção.

Decorridos os prazos atrás referidos, a ausência de resposta da seguradora devedora será automaticamente assumida como concordância.

Sempre que existam fortes indícios de fraude, as empresas aderentes à convenção devem promover todas as diligências necessárias ao apuramento dos factos em causa, observando as seguintes disposições:

- i) Se existir suspeita de fraude antes da assunção de qualquer compromisso pela seguradora credora quanto à reparação, caberá à seguradora devedora prosseguir com a gestão de sinistro, comprometendo-se aquela a fornecer as informações ou meios de prova de que disponha;
- ii) Identificada a fraude após a assunção de compromisso de responsabilidade pela seguradora credora quanto à reparação, observar-se-á o seguinte:
 - a) no caso da fraude ser da exclusiva responsabilidade do segurado da seguradora credora, fica esta responsável por agir contra aquele, nada podendo exigir da seguradora devedora, comprometendo-se ainda a devolver qualquer reembolso eventualmente já recebido;
 - b) no caso da fraude ser da exclusiva responsabilidade do segurado da seguradora devedora, caberá a esta agir contra aquele e reembolsar a seguradora credora pelo custo real do sinistro;
 - c) no caso da fraude ser da responsabilidade de ambos os segurados caberá à seguradora credora exigir deles tudo o que tenha pago. Caso esta exigência seja satisfeita deverá devolver à seguradora devedora tudo o que esta eventualmente tenha pago.
- iii) No caso de falsas declarações no preenchimento da declaração amigável de acidente automóvel, presume-se a responsabilidade exclusiva do seu signatário, sem prejuízo da responsabilidade ser extensiva ao outro signatário se se provar que de tal facto tinha conhecimento;
- iv) As devoluções de reembolso devem ser efectuadas directamente entre as empresas envolvidas.

2.2.4 Condição Especial IDS (*CIDS*)

A convenção *IDS* como atrás foi referido, exige para a sua aplicação a observação de requisitos essenciais, também eles já enunciados.

Atendendo ao facto de a convenção *IDS* exigir o preenchimento correcto da declaração amigável de acidente automóvel e a assinatura de ambos os condutores daquele mesmo documento, muitos são os acidentes que, envolvendo apenas dois veículos e de que resultam danos materiais até ao limite de € 15.000,00, não se encontram abrangidos por aquela convenção. Em função dessa constatação, foi entendimento da generalidade das empresas seguradoras que se deveria preparar uma extensão à convenção existente.

Dessa forma a comissão executiva *IDS/CRS*, com mandato da comissão técnica automóvel, preparou o *CIDS – Condição Especial IDS*.

Esta convenção mantém os princípios orientadores de celeridade e prestação de um melhor serviço ao cliente que são os pilares fundamentais do *IDS*, tendo como objectivo possibilitar um alargamento do universo dos sinistros automóveis regularizados por via das convenções.

Os sinistros automóveis para poderem ser regularizados ao abrigo da condição especial, têm que obedecer aos seguintes requisitos:

- Os veículos envolvidos no acidente pertençam a companhias aderentes;
- O acidente verifique a colisão directa entre os veículos e a sua reparação ocorra em território nacional;
- Apenas resultem danos materiais até ao limite máximo de € 15.000,00
- Não existam danos corporais;
- Não exista uma declaração amigável de acidente automóvel assinada por ambos os intervenientes no acidente.

É precisamente neste ultimo ponto, que reside a grande diferença entre o protocolo da convenção *IDS* e a condição especial *CIDS*. Efectivamente foi-se verificando ao longo dos anos que um *terceiro* (lesado) se via muitas vezes obrigado a dialogar com a seguradora do condutor responsável, pelo simples facto de não existir uma declaração amigável de acidente automóvel devidamente preenchida e assinada por ambos os condutores.

Efectivamente, a conflituosidade muitas vezes existente entre os condutores intervenientes inviabiliza o preenchimento por ambos da declaração amigável de acidente automóvel. Logo, sendo esse um dos requisitos obrigatórios para que o sinistro possa ser regularizado no âmbito da convenção *IDS*, a sua não verificação afasta tal possibilidade.

Com a implementação da condição especial – *CIDS*, em vigor desde 1 de Maio de 2007, qualquer interveniente num sinistro automóvel que obedeça aos critérios referidos para a aplicabilidade desta convenção poderá então dirigir-se à sua própria seguradora e, tratando-se obviamente de empresas aderentes à presente convenção, apresentar um documento (auto de ocorrência, declaração amigável de acidente automóvel com apenas uma assinatura), para que aquela proceda à regularização do sinistro.

Na participação de sinistro, e com vista a possibilitar uma adequada identificação das circunstâncias do sinistro e partes envolvidas, devem constar pelos menos os seguintes dados:

- Identificação das matrículas dos veículos intervenientes;
- Identificação do local, data e hora do sinistro;
- Referência aos danos sofridos no veículo do signatário.

Para além destes dados, sempre que possível é também conveniente identificar:

- Numero das apólices e/ou respectivas seguradoras dos veículos intervenientes;
- Identificação da marca do outro veículo;
- Danos no outro veículo

Convém no entanto referir que, segundo opinião da associação portuguesa de seguradores (APS), apesar do alargamento da possibilidade de regularização de sinistros com a entrada em vigor da *condição especial CIDS*, não deverá ser posta em causa a convenção *IDS*, nem desmotivar a utilização da declaração amigável de acidente automóvel (DAAA) devidamente assinada pelos condutores intervenientes.

Efectivamente, a utilização daquele documento (DAAA), deverá continuar a ser considerado como uma forma privilegiada de comunicação de sinistros automóvel, tanto mais que de acordo com a legislação em vigor (DL 83/2006), os prazos de regularização de sinistro são reduzidos para metade sempre que exista DAAA correctamente preenchida e assinada pelos dois intervenientes.

A convenção da *condição especial CIDS*, deverá pois permitir às empresas seguradoras servir melhor um número cada vez maior dos seus segurados, embora a convenção *IDS*, deva continuar a ser o protocolo convencional de excelência.

2.3 Unidade de Gestão de sinistros

No início do presente capítulo referiu-se que o departamento/unidade de gestão de sinistros de cada empresa de seguros é função da estratégia empresarial de gestão adoptada pela mesma.

Dessa forma, não se pode dizer existir um modelo único ou um modelo organizacional ideal que permita às empresas responder às exigências (sobretudo ao nível do prazo de resposta) tanto da legislação regulamentadora como dos acordos e convenções a que se encontram vinculadas.

Foram analisados alguns modelos organizacionais, muito embora pela sensibilidade do tipo de informação em causa não tenha sido autorizada a utilização de nenhum deles no presente estudo.

No entanto, do estudo que resulta da análise efectuada aos vários modelos, podemos concluir que em geral uma unidade de gestão de sinistros do ramo automóvel de uma empresa seguradora apresenta uma estrutura análoga à do seguinte esquema:

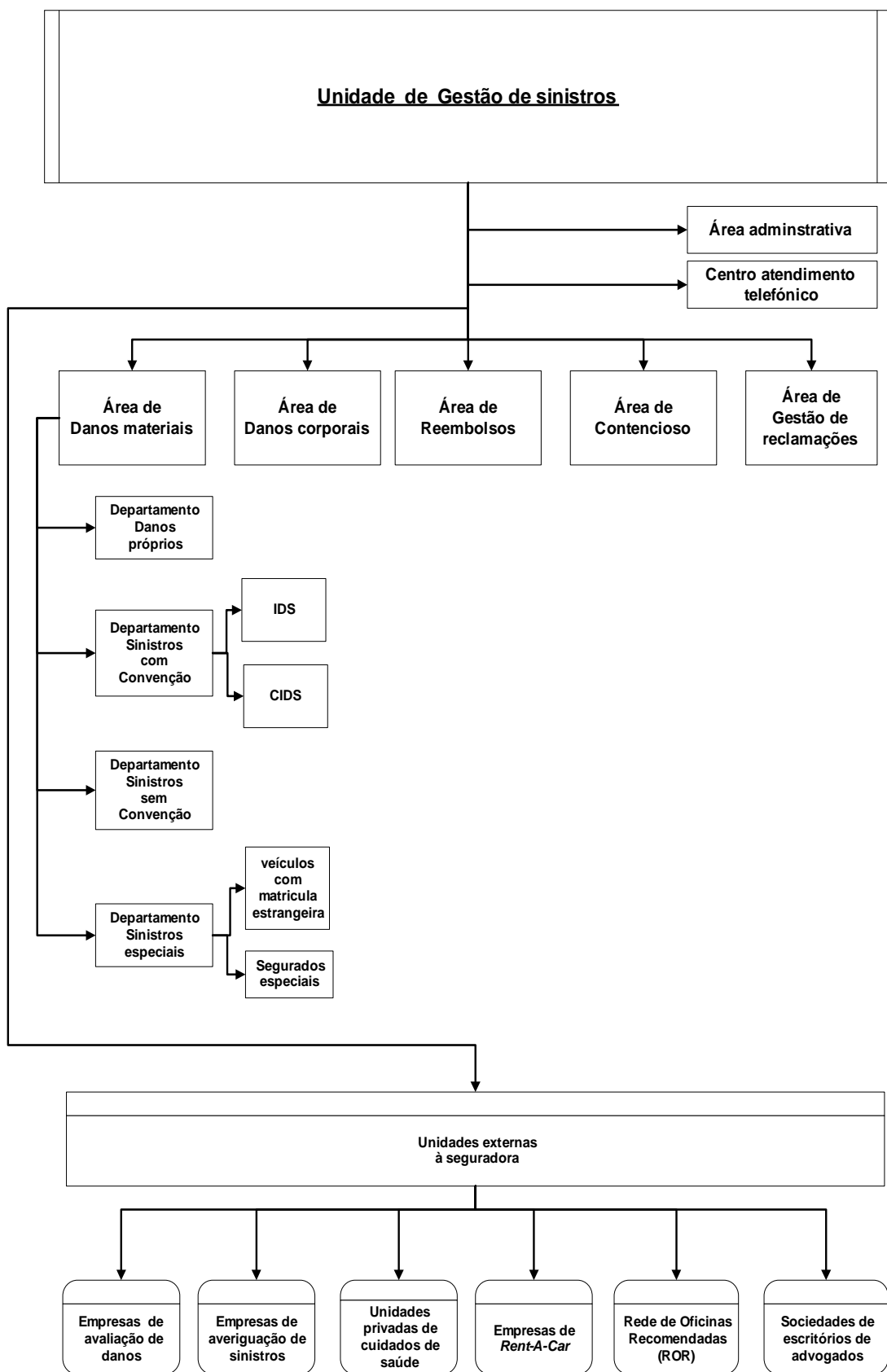


Figura 3 – Estrutura de uma unidade de gestão de sinistros do ramo automóvel de uma empresa de seguros.

De acordo com aquela estrutura temos então uma unidade de gestão sinistros com a seguinte organização:

2.3.1 Unidade de gestão de sinistro – estrutura interna

➤ Área administrativa

Trata-se da área funcional da unidade de gestão de sinistros, responsável pelo tratamento da documentação recebida na fase inicial. Recepcionada uma comunicação de sinistro por qualquer um dos canais existentes (balcão da companhia, fax, correio electrónico, etc.), procedem à digitalização de toda a documentação recepcionada para uma base de dados.

É realizada uma pré-análise à participação/reclamação de sinistro, no sentido de verificar se aquele se encontra ou não enquadrável nos termos das garantias contratadas pela apólice em questão.

Confirmada a existência das garantia de coberturas, procede-se à abertura do processo sinistro, de que resulta a atribuição do respectivo número de processo, que vai possibilitar a sua identificação em todas as restantes fases da instrução.

Ainda na análise da documentação recebida, é analisada a tipologia dos danos resultantes do sinistro, com vista à sua distribuição para a respectiva área de regularização. Tratando-se de um sinistro do qual resultaram apenas danos materiais, vai ser distribuído para a área de danos materiais. Se resultaram danos corporais, o sinistro vai sempre ser regularizado pela área de danos corporais ³.

³ Existindo a indicação da verificação de danos corporais, o sinistro será sempre considerado um sinistro com danos corporais, e regularizado pela área de gestão de sinistros corporais, independentemente dos danos materiais verificados.

➤ Centro de atendimento telefónico

Trata-se de um serviço que possibilita a existência de um canal de comunicação entre o segurado e/ou reclamante e a unidade de gestão de sinistro da empresa seguradora.

Este permite que o segurado e/ou reclamante se possam ir inteirando da fase em que se encontra o processo. Possibilita também fluxos de informação adicional entre as partes que podem ser úteis ao desenvolvimento do processo.

Refira-se que este é um modelo de serviço quase consensualmente adoptado por todas as empresas de seguros. De facto, com a centralização das unidades de gestão de sinistros a generalidade das empresas de seguros entenderam que os gestores dos processos deveriam ser libertados dos pedidos de esclarecimentos resultantes dos contactos realizados pelos segurados e/ou reclamantes. Dessa forma todos os contactos que os segurados e/ou reclamantes dirigem à unidade de gestão de sinistros da empresa de seguros ocorrem preferencialmente na área de atendimento telefónico e, só em caso excepcionais (apenas justificados por vezes com a complexidade do sinistro) com o gestor responsável pelo processo.

➤ Área de danos materiais

Área responsável pela regularização de sinistros que envolvam apenas danos materiais. Efectuada a análise à tipologia dos danos resultantes do sinistro, sempre que se tratem somente de danos materiais os processos são distribuídos à área de gestão responsável pela regularização daquele tipo de dano.

Ainda no âmbito da área de gestão de sinistros com danos materiais, cada processo é distribuído a um departamento da área, em função das suas características:

➤ Departamento de danos próprios:

Tratando-se de um sinistro apenas com danos materiais, participado pelo cliente da seguradora e em que o contrato de seguro possua garantias de danos próprios, o processo vai ser regularizado por este departamento;

➤ Departamento de sinistros com convenção

Tratando-se de um sinistro em relação ao qual se verifiquem a existência dos requisitos para a aplicabilidade das convenções existentes, o sinistro vai ser regularizado no departamento de sinistro com convenção e respectivamente no departamento a que diga respeito a convenção em causa, isto é *IDS* ou *CIDS*.

➤ Departamento de sinistros sem convenção

Não satisfazendo os requisitos para a regularização de sinistro no âmbito das convenções protocoladas, o sinistro vai ser regularizado no departamento de sinistros sem convenção.

➤ Departamento de sinistros especiais

Tratando-se de um sinistro que envolva veículos com matrícula estrangeira, o sinistro vai ser regularizado no departamento de sinistros especiais – veículos com matrícula estrangeira.

Neste departamento vão ser também geridos todos os sinistros que envolvam clientes considerados *segurados especiais*. Destes são exemplo as empresas de *Renting*, *ALD* e *Leasing* que, pela quantidade de veículos garantidos e de sinistros participados, justificam a existência de um departamento que regularize estes sinistros com a celeridade na condução do processo que um cliente de tal dimensão exige.

➤ Área de danos corporais

Área responsável pela regularização de sinistros que envolvam danos corporais. Efectuada a análise à tipologia dos danos resultantes do sinistro, sempre que se verifique a existência de danos corporais, os processos são distribuídos à área de gestão responsável pela regularização daquele tipo de dano.

➤ Área de reembolsos

Área responsável pelo tratamento de processos sinistro em relação aos quais se conclua existir direito de reembolso pelos montantes indemnizatórios entretanto suportados. Quando num sinistro regularizado no âmbito das garantias de cobertura de danos próprios se conclui que a responsabilidade pela sua produção seja imputável a terceiros, a empresa seguradora responsável pelo pagamento das indemnizações fica sub-rogada nos direitos que assistiriam ao tomador do seguro, adquirindo por essa via o direito de reaver da entidade responsável a verba entretanto despendida na indemnização⁴.

Para além desta situação a empresa de seguros tem ainda direito ao reembolso pelos montantes indemnizatórios entretanto suportados, nas situações em que se conclua que se verifiquem as situações previstas no art. 19º do decreto-lei nº 522/85, de 31 de Dezembro⁵.

➤ Área de contencioso

Área responsável pelo tratamento de processos sinistro que, pela falta de acordo entre as partes, originou a interposição de uma acção judicial por parte do lesado. Essa falta de acordo pode ser resultante da discordância no que respeita aos valores indemnizatórios ou ao nível da própria atribuição de responsabilidades no sinistro.

⁴ No caso de reembolsos entre seguradoras (ex.: pagamento de danos na viatura segura com direito de regresso contra a seguradora do outro veículo responsável pelo acidente), a exigência deste direito é realizada de acordo com os procedimentos definidos pela C.R.S. (convenção de regularização de sinistro), entidade arbitral supervisionada pela APS. Estes processos, em caso de desacordo entre seguradoras, são dirimidos por um corpo de peritos árbitros nomeados pelas seguradoras, estando vedado o recurso às instâncias judiciais.

⁵ DL nº 522/85, de 31 de Dezembro – Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel.

➤ Área de gestão de reclamações

Área responsável pelo tratamento de todas as reclamações formalmente dirigidas à empresa de seguros⁶. São tratadas por este departamento todas as comunicações cujo conteúdo inclua um protesto, reivindicação, existência ou insatisfação relativamente ao serviço prestado, nomeadamente em termos de qualidade e prazos de resposta dos serviços.

2.3.2 Unidade de gestão de sinistro – estrutura externa

A unidade de gestão de sinistros do ramo automóvel, na sua estrutura organizacional, tem estabelecidas importantes parcerias em regime de *outsourcing*, de importância vital para toda a instrução do processo sinistro.

➤ Empresas de avaliação de danos

A unidade de gestão de sinistros da empresa de seguros recorre aos serviços externos de peritos avaliadores. Este recurso encontra-se normalmente contratualizado entre a empresa de seguros e uma empresa que dispõem de técnicos devidamente especializados para o efeito.

A este nível, os técnicos são responsáveis pela análise do tipo de danos e sua extensão/quantificação. Visitam as oficinas onde os veículos vão ser reparados e, juntamente com os responsáveis daquelas entidades, elaboram os orçamentos que quantificam os montantes necessários à reparação do veículo sinistrado.

⁶ Considera-se para este efeito todas as reclamações inerentes unicamente a questões directamente ligadas com a regularização de sinistros.

➤ Empresas de averiguação de sinistros

A unidade de gestão de sinistros da empresa de seguros recorre aos serviços externos de peritos averiguadores de sinistros. Este recurso encontra-se também ele normalmente contratualizado entre a empresa de seguros e uma empresa que dispõem de técnicos devidamente especializados para o efeito.

Estes técnicos estão vocacionados para procederem à recolha de elementos que possibilitem um maior esclarecimento de todo o circunstancialismo em que ocorreu o sinistro. Quando se verifica tratem-se de sinistros que, pela sua gravidade, exijam a obtenção de mais informação, ou em que pela forma como são apresentados levanten dúvidas sobre a sua ocorrência ou sobre os intervenientes, é solicitada a intervenção deste tipo de técnicos, de forma a serem apurados todos os elementos que permitam o esclarecimento e confirmação do sinistro e, conseqüentemente, a respectiva tomada de atribuição/posição em matéria de responsabilidades.

Por toda a complexidade associada a um sinistro automóvel entende-se que reside nesta área um ponto nuclear para uma correcta e adequada regularização de um sinistro, sob o ponto de vista de todas as partes intervenientes no processo.

➤ Unidades privadas de cuidados de saúde

Rede de estabelecimentos de cuidados de saúde compostos por médicos, clínicas e hospitais privados que prestam assistência a sinistrados enviados pelos serviços da empresa de seguro.

Procedem à avaliação do nível das lesões sofridas e informam os serviços da empresa de seguros do respectivo grau de incapacidade de um dado sinistrado.

➤ Rede de Oficinas Recomendadas (ROR)

Oficinas de reparação de veículos automóveis que pela sua dimensão, estrutura e competência técnica asseguram, no entender das empresas de seguros com as quais estabelecem parcerias, um trabalho com garantia e qualidade.

Para além das reparações realizadas, estas oficinas proporcionam ainda um conjunto de vantagens adicionais, nos quais se incluem por exemplo a cedência de viatura de substituição, *check-up* gratuito, etc.

➤ Empresas de *Rent-A-Car*

Empresa de aluguer de veículos automóveis com as quais as empresas de seguros têm parcerias estabelecidas. Possibilitam a obtenção de melhores condições de aluguer de veículos de substituição sempre que a oficina escolhida para efectuar a reparação do veículo sinistrado não faça parte de uma das oficinas recomendadas, e por isso tenha que ser a empresa de seguros a disponibilizar a viatura de substituição.

➤ Sociedades de escritórios de advogados

Sociedades de empresas de advogados em quem as empresas de seguros constituem seus bastantes procuradores para dirimirem a sua representação na resolução de casos em processos de litígio junto dos tribunais competentes.

2.4 Circuito de um processo de regularização de sinistro

2.4.1 Fase inicial de regularização de um processo sinistro.

Conforme foi já amplamente mencionado, a regularização de um processo de sinistro é algo extremamente complexo. Tal complexidade é função de um conjunto de variáveis que estão na origem da forma como o processo de regularização se desenvolve ao longo do tempo, até que seja dada por concluída a sua instrução, e por conseguinte se encontre no estado de *encerrado*.

Apesar da sua complexidade existem tarefas que são transversais a todo e qualquer processo de sinistro. Como se percebe, face aos condicionalismos a que cada processo está sujeito, não seria possível ilustrar todos os fluxos de tarefas associadas ao tratamento de um processo de sinistro.

Foi então entendido seleccionar e ilustrar o fluxo de trabalho associado à regularização de um processo sinistro com danos corporais, na medida em que, pela sua maior complexidade, tem associado um maior conjunto de tarefas que se encontram também contidas em muito outros processos.

De acordo com a estrutura da unidade de gestão de sinistros ilustrada na figura 3, podemos ter os seguintes fluxos de tarefas associados a um processo sinistro:

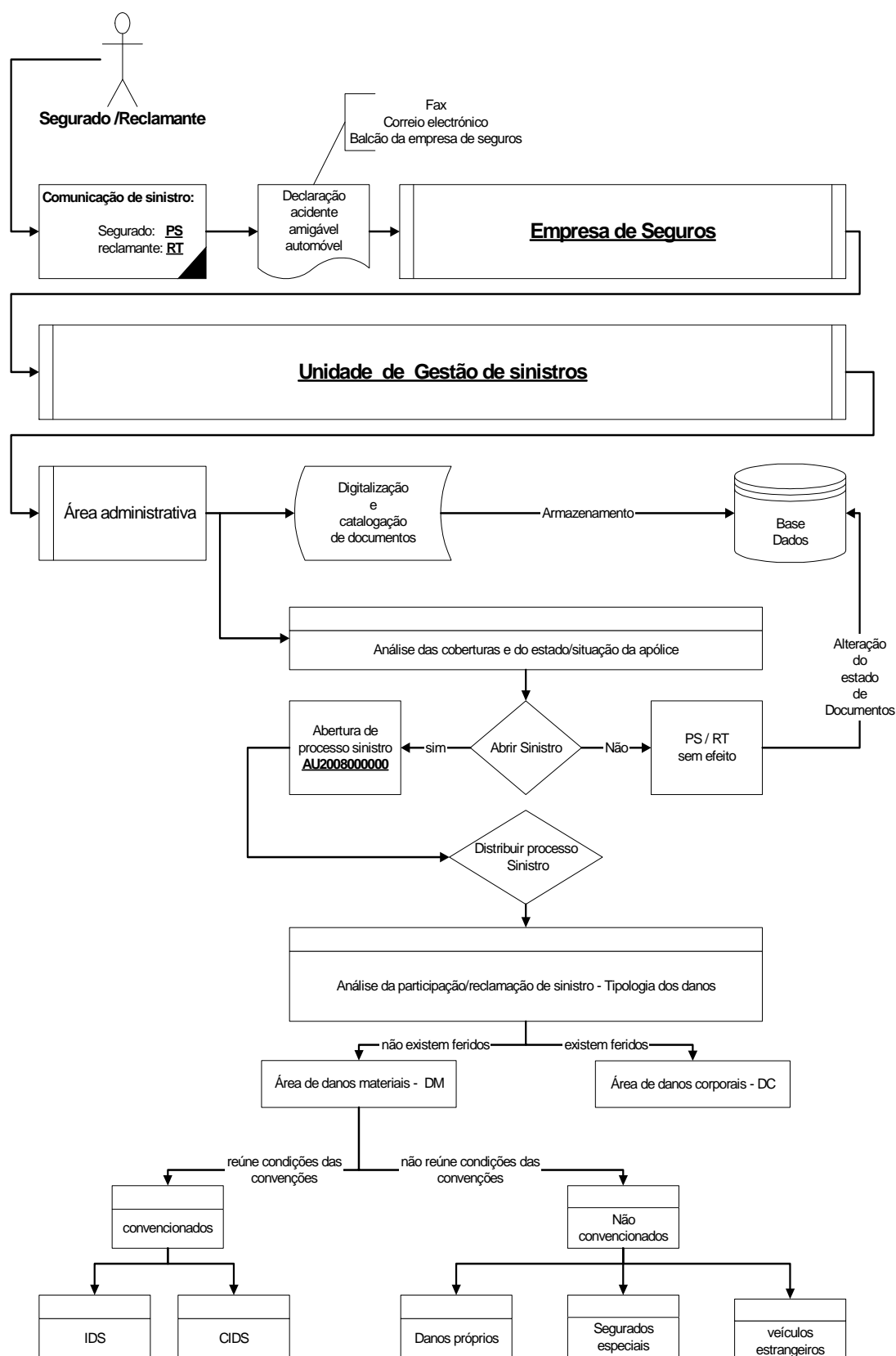


Figura 4 - Circuito de um processo de regularização de um sinistro – Desde o momento da sua comunicação até ao momento da sua distribuição

A figura 4 traduz um conjunto possível de fluxos associados à fase inicial da regularização de um processo sinistro. Esta fase inicial é transversal a todos os processos sinistros. Embora se tenha tido o objectivo de detalhar os vários fluxos associados, importa referir que eles ocorrem quase em simultâneo.

Qualquer processo sinistro resulta sempre no seu início de uma comunicação da ocorrência do sinistro feita por parte do segurado (participação de sinistro – PS) e/ou do reclamante (reclamação de sinistro RT) à empresa de seguros.

Essa comunicação é habitualmente efectuada através do documento existente para esse efeito (declaração amigável de acidente automóvel – DAAA), e enviada para os serviços da empresa de seguros através de um dos vários meios de comunicação existentes (fax; e-mail; via postal, etc.), ou presencialmente junto de um dos balcões da empresa de seguros .

Feita a comunicação de sinistro, o documento é encaminhado para a respectiva unidade de gestão de sinistros, onde numa fase inicial é tratado pela área administrativa daquela unidade que vai ser responsável pelas seguintes tarefas:

- Digitalização e catalogação de documentos

Todos os documentos que fazem parte da comunicação de sinistro são digitalizados e catalogados com vista ao seu armazenamento e posterior acesso.

- Análise das coberturas

É realizada uma análise sumária às coberturas e estado da apólice. Verificam-se as garantias da apólice (riscos contratados), se o tomador e veículo seguro coincidem com aqueles que constam no contrato, e por último, se a apólice se encontra em vigor.

Do resultado desta avaliação sumária verifica-se uma das duas seguintes situações:

- i) A apólice encontra-se anulada (por exemplo por falta de pagamento) e/ou as coberturas contratadas não se enquadram no tipo de sinistro ocorrido. Perante este cenário considera-se a PS /RT sem efeito, procedendo-se à alteração do estado dos documentos.
- ii) A apólice encontra-se em vigor, e existe enquadramento de garantias. Procedese à abertura do respectivo processo sinistro, sendo atribuído ao processo um número de referência (criado automaticamente pelo sistema informático). Será através deste numero que o processo vai sempre ser identificado durante todas as fases de regularização.

➤ **Análise da participação/reclamação de sinistro – tipologia de danos**

Depois de ter sido processada a abertura do processo sinistro, vai então ser efectuada a sua distribuição a um elemento (gestor de sinistros) de um dos vários departamentos, e que será o responsável por todo o processo de regularização.

Com o objectivo de proceder à distribuição do processo sinistro é realizada uma análise sumária à tipologia dos danos do sinistro. A análise em questão observa então a seguinte ordem de critérios:

- i) Existe a indicação de feridos resultantes do sinistro?

Sim – O processo é distribuído à área de danos corporais – DC;

Não – O processo é distribuído à área de danos materiais – DM.

- ii) Ao nível da área de danos materiais a sua distribuição observa ainda outros critérios:

- a) A participação de sinistro reúne condições para que a sua regularização seja enquadrada no âmbito das convenções protocoladas?

Sim – O processo é distribuído ao departamento de sinistros convencionados e em particular ao departamento afecto a cada uma das convenções existentes – IDS / CIDS;

Não – Sendo verificada a inexistência de enquadramento nas convenções existentes, o processo é então distribuído ao departamento de sinistros não convencionados.

b) Nos processos sinistros distribuídos ao departamento de sinistros não convencionados estes podem ainda ser distribuídos para os seguintes departamentos:

- i. Departamento de danos próprios: situações em que existe e foi accionada a extensão de cobertura de danos próprios;
- ii. Departamento de segurados especiais: situações em que o cliente possui um elevado numero de matriculas seguradas (exemplo – empresas de *Renting*⁷);
- iii. Veículos estrangeiros: sinistros em que existam veículos intervenientes com matricula estrangeira, e segurados noutros países.

Relativamente a esta distribuição, convém referir que a regularização segundo este tipo de departamentalização assenta num principio de especialização de tarefas. Existem processos que pelas suas características têm associados todo um conjunto de procedimentos e dessa forma em termos organizacionais estão por isso distribuídos/agrupados nos respectivos departamentos, onde os profissionais tem um elevado *know-how* da forma de instrução e regularização daquele tipo de processo.

2.4.2 Fase de distribuição do processo até ao seu encerramento

Realizado todo o conjunto de tarefas atrás enunciado e de acordo com a análise daqueles critérios o processo encontra-se então distribuído ao departamento a que pertence e em particular a um colaborador adstrito a esse mesmo departamento.

⁷ Empresas de Aluguer Operacional de Viaturas (AOV) – Empresa que mediante o pagamento de um valor fixo previamente contratado se encarrega de adquirir a viatura seleccionada pelo cliente e de gerir todas as questões relacionadas com o veículo (impostos, manutenção sinistros, etc.).

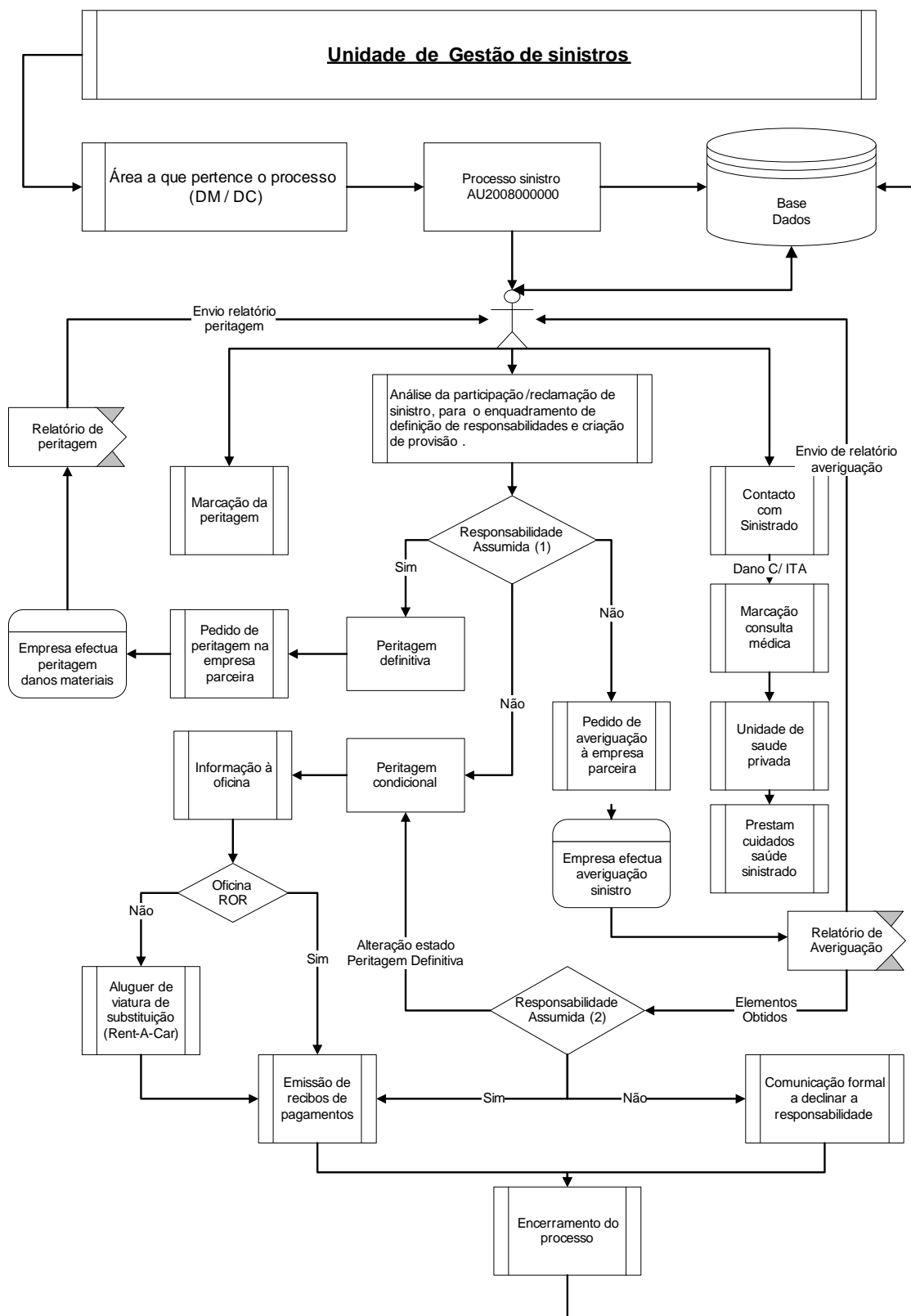


Figura 5 – Circuito de um processo de regularização de um sinistro – Desde o momento da sua distribuição ao departamento a que pertence até ao momento do encerramento do processo

Efectuada a distribuição do processo sinistro (continuando a considerar tratar-se de um sinistro com danos corporais) à respectiva área a que pertence, a sua regularização vai ficar sob a responsabilidade de um elemento daquela unidade (gestor de sinistro), que irá assegurar a realização de todos os procedimentos necessários à sua competente regularização.

No âmbito das suas competências o gestor de sinistros vai ser responsável pelas seguintes tarefas:

- Análise da PS/RS com vista ao enquadramento da definição da responsabilidade do sinistro e criação da provisão pelo valor médio de acordo com a tabela de danos corporais;
- i) Os elementos de informação existentes permitem a assunção de responsabilidade:
 - A peritagem do veículo terceiro (seguro em caso de danos próprios) vai ser marcada com carácter definitivo;
 - Marcação da peritagem aos danos materiais;
 - É feito um pedido de realização de peritagem ao veículo sinistrado à empresa com a qual a seguradora possui uma parceria para o efeito;
 - É comunicada à oficina a marcação da peritagem. Tratando-se de uma peritagem definitiva (responsabilidade assumida e/ou danos próprios) e nos casos em que a oficina que não faz parte da rede de oficinas recomendadas, é simultaneamente efectuada a requisição de um veículo de substituição;

- A empresa responsável pela realização da peritagem aos danos do veículo procede, através de um dos seus técnicos, à respectiva peritagem⁸, enviando depois o resultado dessa peritagem para a empresa de seguros, traduzido sob a forma de um relatório de peritagem.
- Contacto com o sinistrado para marcação de consulta médica;
- Informação à unidade de saúde com a qual a empresa tem parceria, da marcação de uma consulta para um dado sinistrado.
- A unidade de saúde para onde foi conduzido o sinistrado presta os cuidados de saúde necessários e quando é entendido dá a respectiva alta médica (situações em que exista incapacidade temporária absoluta – ITA) , enviando depois o respectivo relatório médico aos serviços da empresa seguradora.

Tratados todos estes procedimentos e existindo concordância quanto aos valores indemnizatórios (referentes à parte de danos corporais, e pressupondo igual acordo quanto aos danos materiais) resta apenas ao gestor de sinistros proceder à emissão dos recibos de liquidação das respectivas indemnizações e proceder ao encerramento do processo.

⁸ A peritagem aos danos materiais consiste na verificação dos danos e quantificação económica dos montantes necessários à sua reparação (orçamento).

ii) Os elementos de informação existentes não permitem a assunção de responsabilidade:

Existindo dúvidas relativamente à responsabilidade, ou relativamente à origem dos danos e/ou veracidade do sinistro, o responsável pelo processo (gestor de sinistro) vai solicitar um pedido de averiguação ao sinistro⁹.

- A empresa responsável pela realização da averiguação ao sinistro procede, através de um dos seus técnicos, à respectiva averiguação do sinistro em causa¹⁰, enviando posteriormente o resultado dessa averiguação para a empresa de seguros, traduzido sob a forma de um relatório de averiguação.
- Depois de recepcionar os resultados do processo de averiguação, e por isso em posse de maior informação, o gestor de sinistro vai proceder à sua análise com vista a uma tomada de posição quanto à responsabilidade do sinistro. Da sua análise vai resultar uma de duas situações:

a) Responsabilidade assumida

De acordo com os elementos apurados no âmbito do processo de averiguação, conclui-se pela responsabilidade do segurado. Altera-se o estado da peritagem aos danos materiais, que passam a ter um carácter definitivo, procedendo-se à emissão dos recibos de pagamento das indemnizações devidas e consequente encerramento do processo.

⁹ Neste tipo de situação o gestor pode optar em termos de instrução do processo pela obtenção de informação parcelar até entender ter reunido a informação necessária – solicitar depoimentos de testemunhas oculares, solicitar ao lesado o envio da participação policial (se existiu intervenção das autoridades), solicitar à outra seguradora o seu parecer e cópias de outra documentação afim de agilizar a decisão, etc. Se com esta informação, ainda não é possível uma tomada de posição, o gestor solicita uma averiguação do sinistro. Dado que um processo de averiguação contém a obtenção de todo o tipo de informação, no exemplo em questão optou-se por considerar que nesta situação é desde logo solicitado um pedido de averiguação.

¹⁰ Consiste no esclarecimento das circunstâncias que estiveram na origem do sinistro. Traduz-se na recolha de informação dos vários elementos relacionados com o sinistro – obtenção de auto de ocorrência, análise e realização de suporte fotográfico do local, contacto com os condutores intervenientes, testemunhas, verificação e análise de enquadramento dos danos nos veículos intervenientes, etc.

b) Responsabilidade declinada

Os elementos apurados no âmbito do processo de averiguação apontam para a responsabilidade do condutor do veículo terceiro. Procede-se à comunicação formal ao lesado a informar que com base nos elementos de que a seguradora dispõe declina a responsabilidade perante aquele sinistro. Pressupondo a aceitação por parte do terceiro apenas há que proceder ao encerramento do processo.

Conforme referido nas situações atrás enunciadas, pressupõem-se o entendimento e a concordância entre as partes envolvidas (empresa de seguros e lesados), quer ao nível de responsabilidades quer nos valores dos montantes indemnizatórios, permitindo assim o encerramento do processo.

2.4.3 Outras fases do circuito de um processo sinistro

2.4.3.1 Processos em Contencioso

A concordância atrás referida nem sempre se verifica. Existem muitos processos em que as partes envolvidas se encontram em desacordo, quer ao nível da atribuição das responsabilidades no sinistro, quer no que diz respeito ao valores a indemnizar.

Neste tipo de situação, e sobretudo em casos de sinistros graves (situações em que as lesões provoquem uma incapacidade permanente), é possível que os lesados se façam representar junto da empresa de seguros através de um advogado que defenda os seus interesses.

Se dos contactos ocorridos entre o advogado do lesado e a empresa de seguros não resultar nenhum consenso, ou seja se ambos não chegarem a um acordo, o advogado irá provavelmente avançar com uma acção judicial. O processo transita então para a área do contencioso, que se encarregará da contestação e acompanhamento subsequente do processo até à sua conclusão.

2.4.3.2 Processos em Reembolso

Se no decurso da instrução de um processo sinistro se conclui pela produção do acidente imputável a terceiros, uma vez liquidados os danos no âmbito da cobertura de danos próprios, ou os danos liquidados a terceiros passivos, ficam os serviços da empresa de seguros sub-rogados nos direitos que assistiriam aos lesados. Isto significa que a empresa de seguros tem o direito de reaver junta da entidade responsável a verba despendida na indemnização entretanto suportada.

De igual modo a empresa de seguros tem o direito de regresso contra o condutor que não se encontrava legalmente habilitado ao exercício da condução, ou estava sob o efeito da influência de álcool, estupefacientes, drogas ou produtos tóxicos, ou ainda se tiver abandonado o sinistrado. Nos casos de furto do veículo seguro, a empresa de seguros tem também direito de regresso contra os autores e cúmplices do furto e ainda no furto de uso, quando estes forem responsáveis por acidentes de que resultem danos para terceiros.

No caso de reembolsos entre seguradoras (p.ex.: pagamento de danos na viatura segura com direito de regresso contra a seguradora do outro veículo, responsável pelo acidente), a empresa de seguros é obrigada a utilizar os procedimentos definidos pela convenção de regularização de sinistros (CRS), entidade arbitral supervisionada pela Associação Portuguesa de Seguradores (APS).

Os processos que se encontram nestas condições transitam então para a área de reembolsos, que se encarregará de todos os procedimentos e subsequente acompanhamento do processo, até à sua conclusão.

2.4.3.3 Reabertura de processos

Depois do encerramento de um processo, existem situações que podem implicar a sua reabertura.

Nos casos em que foi formalmente declinada a responsabilidade num dado acidente e em que não existiu qualquer reacção por parte do lesado, levou a que o gestor responsável (pressupondo a concordância do lesado perante a posição demonstrada), procedesse ao encerramento daquele processo.

No entanto, decorrido algum tempo (por vezes anos), pode surgir uma acção judicial que obriga à reabertura do processo. Neste caso particular é efectuada a sua reabertura, transitando para a área de contenciosos para posterior acompanhamento.

2.5 Motivos de pedidos de informação

A forma como decorre um processo de regularização de um sinistro é função dos níveis de informação associados a cada processo em particular. No âmbito do processo decisório, o responsável pela gestão do processo decide relativamente às várias vertentes que envolvem a regularização em função da informação que possui relativamente ao processo em causa.

É de acordo com os níveis de informação que cada gestor de sinistros possui relativamente a cada processo que lhe é possível assumir com segurança uma determinada posição relativamente a um dado sinistro, quer ao nível da responsabilidade, quer ao nível da dimensão e valor dos danos assumidos.

Sempre que um gestor de sinistro entende que a informação que possui não é suficiente, solicita a obtenção de mais elementos. Estes pedidos ocorrem em regra sob a forma de

pedidos de averiguação, solicitados a uma empresa especializada para o efeito, e com a qual a empresa de seguros tem esse tipo de prestação de serviço contratualizado¹¹.

Estes pedidos encontram-se justificados, conforme referido, pela necessidade de obtenção de mais informação. Esta necessidade de informação pode ser motivada por um ou vários dos motivos a seguir enunciados:

2.5.1 Definição de responsabilidades

Em regra, e de resto como privilegiam as empresas de seguros, a comunicação de um sinistro é feita através de uma declaração amigável de acidente automóvel – DAAA.

Quer se trate de uma participação ou de uma reclamação, existem situações em que a informação que consta no teor daquele documento não é suficiente para que possa ser tomada uma decisão devidamente fundamentada.

Normalmente, a este tipo de questão encontram-se associadas situações em que apenas existe a versão de um das partes intervenientes, ou no caso em que existem as duas versões, estas apresentam um teor divergente.

Perante esta situação, o gestor de sinistro tem que obter mais informação de forma a ver esclarecidas as dúvidas que inicialmente lhe impossibilitaram uma tomada de posição em matéria de responsabilidade.

¹¹ Existem outras formas de obtenção de elementos adicionais, nomeadamente o pedido de esclarecimento directo aos intervenientes e/ou testemunhas indicadas. Apesar disso, o pedido através de uma empresa especializada para o efeito permite uma maior garantia de obtenção de um resultado (por exemplo, o envio de pedido de depoimento através de comunicação postal não garante que o destinatário responda, sobretudo em depoimentos testemunhais) e também uma maior credibilidade da informação recebida, apesar de representar um custo adicional para o processo.

2.5.2 Sinistros com vitimas mortais

Nos casos em que é indicada a existência de vitimas mortais, e dada a complexidade associada a este tipo de sinistros, existe como se compreende uma necessidade especial de obtenção de informação.

Esta informação visa possibilitar ao gestor de sinistro o enquadramento ao nível da definição da imputabilidade da responsabilidade do sinistro, e também uma informação mais precisa relativamente à vítima.

2.5.3 Sinistros com lesões corporais graves

Da mesma forma que para os sinistros de que resultam vitimas mortais, sempre que é indicada a existência de vitimas com lesões corporais graves (normalmente associadas a situações de internamento hospitalar), há também associado um elevado grau de complexidade, justificando por isso a necessidade de obtenção do maior nível de informação.

Esta informação permite ao gestor de sinistro uma adequada imputabilidade da responsabilidade do sinistro, mas também tomar posse de uma informação mais precisa relativamente à vítima, tanto no que respeita ao tipo e gravidade das lesões sofridas como à evolução do seu quadro clínico.

2.5.4 Audição de testemunhas

Perante situações em que as partes intervenientes no sinistro apresentam versões divergentes quanto às circunstâncias em que se verificou o sinistro, existe necessidade de apurar qual das versões mais se adequa à realidade dos factos efectivamente ocorridos.

Muitas vezes este esclarecimento passa pela obtenção dos depoimentos testemunhais de pessoas que presenciaram o sinistro. Existem por isso situações em que se torna necessário contactar as testemunhas, de forma a auscultar a sua versão dos factos presenciados.

2.5.5 Análise ao local

No caso de situações em que os elementos relacionados com o local de sinistro oferecem dúvidas, quer em resultado das características do local (p. ex. dimensão da via), quer devido a questões ligadas à sinalização existente, torna-se necessária a obtenção de informação precisa, descritiva do local.

2.6 Direito de regresso

Outro importante aspecto relacionado com a necessidade de obtenção de informação adicional está relacionado com a possibilidade de direito de regresso que assiste à empresa de seguros, relativamente a indemnizações suportadas com sinistros ocorridos em determinadas situações.

O direito de regresso consubstancia a possibilidade da empresa de seguros que pagou determinada indemnização poder mais tarde requerer o reembolso daquele pagamento ao responsável pelo acidente, desde que se verifique alguma das situações expressamente consagradas no art.º 19º do Decreto-Lei nº 522/85, de 31 de Dezembro (Martins, 2006).

A empresa de seguros tem por isso necessidade, face a determinadas situações, de obter informação que por um lado confirme ou não uma das situações que consagram o seu direito de regresso, e por outro lado, a verificar-se uma dessas situações, reúna os elementos de prova suficientes que permitam de forma sustentada exercer tal direito.

2.6.1 Causador do acidente que o provocou dolosamente

O segurado que dolosamente provoca um acidente com o objectivo de obter um determinado benefício da seguradora.

Quando no âmbito da instrução de um processo sinistro se apura que um dado segurado causou um sinistro de forma intencional com o propósito de obter um qualquer benefício por parte da empresa de seguros, pode a empresa de seguros, fazendo prova de tal situação, obrigar o responsável em questão a restituir todos os montantes que aquela suportou em resultado desse sinistro.

2.6.2 Roubo, furto ou furto de uso do veículo causador do acidente

Situação referente a autores ou cúmplices de roubo, furto ou furto de uso do veículo causador do acidente, que se verifica sempre que alguém se envolve num sinistro com a viatura furtada depois de cometer um destes crimes, sendo aquela a sua causadora.

Nestas circunstâncias, e identificados os respectivos autores, pode a empresa de seguros reclamar judicialmente contra aqueles responsáveis os valores que haja pago em sequência das indemnizações liquidadas nesse sinistro.

2.6.3 Alcool ou consumo de estupefacientes ou outras drogas

Situação referente a acidentes de viação em que o condutor responsável sujeito ao teste de despiste de alcoolémia apresentou uma taxa de álcool no sangue superior à legalmente permitida por lei, ou acusou consumo de estupefacientes e/ou substâncias ilegais.

O consumo de álcool e drogas provoca alterações físicas e mentais que condicionam a capacidade de condução, potenciando a sua perigosidade. Nessa medida, essa é também uma das situações legalmente previstas para a verificação de direito de regresso por parte da empresa de seguros sobre o condutor que tenha apresentado tais resultados.

2.6.4 Falta de habilitação legal

Situação referente a acidentes de viação em que o condutor responsável não se encontra legalmente habilitado ao exercício de condução.

Dessa forma, e dado que conduz sem que possua habilitação legal para o efeito, sendo interveniente num sinistro de viação da sua responsabilidade, confere à empresa de seguros o respectivo direito de regresso da totalidade das indemnizações pagas em resultado desse mesmo sinistro.

2.6.5 Abandono do sinistrado

Situação referente a acidentes de viação em que o condutor responsável dolosamente abandona o sinistrado, não lhe prestando os cuidados a que se encontra obrigado, nomeadamente o dever de auxilio, podendo em resultado de tal comportamento conduzir a um agravamento das lesões sofridas.

2.6.6 Carga deficientemente acondicionada

Situações em que o transporte de mercadorias é efectuado sem que sejam observadas as necessárias condições de segurança.

Perante situações em que a queda da carga transportada decorra do seu mau acondicionamento, e que de tal situação resultem danos no próprio veículo ou a terceiros, conferem direito de regresso à empresa de seguros contra o responsável civil por esses danos.

2.6.7 Obrigação de apresentação do veículo à inspecção periódica

Assiste à empresa de seguros direito de regresso pelas indemnizações pagas em resultado de um acidente de viação, contra o responsável pela apresentação às inspecções periódicas obrigatórias do veículo causador do acidente, quando este não o tenha feito, e em que o acidente tenha sido provocado ou agravado pelo mau funcionamento do veículo.

2.7 Condições contratuais

Também relacionados com a necessidade de obtenção de informação adicional estão alguns aspectos inerentemente ligados a questões de índole contratual.

2.7.1 Responsabilidade civil

Relativamente às coberturas do seguro de responsabilidade civil obrigatório salientam-se as seguintes situações:

2.7.1.1 Alienação do veículo seguro

Da análise efectuada aos elementos que fazem parte da comunicação de sinistro verifica-se em alguns casos que segurado e condutor do veículo seguro se tratam de entidades completamente distintas e aparentemente sem qualquer tipo de ligação.

Perante este tipo de situação há necessidade de obter informação quanto ao seu relacionamento, no sentido de despistar uma eventual alienação do veículo seguro. Nos termos do art.º 10º das condições gerais do contrato de apólice, a transferência da propriedade do veículo conduz à cessação dos efeitos das garantias do contrato às 24 horas do dia da alienação, salvo se for solicitada a sua transferência para garantir novo veículo.

Efectivamente, e violando as disposições contratuais, os segurados incluem não raras vezes na transacção do veículo o contrato de seguro, ou então os novos proprietários “aproveitando” abusivamente a documentação ainda existente no veículo (dístico do seguro) tentam accionar tais coberturas.

Sempre que se verificam estas situações o gestor do sinistro tem necessidade de obter elementos de informação que possam esclarecer tais factos, ou seja, confirmar ou não a alienação do veículo seguro, e dessa forma validar ou não as garantias contratuais existentes.

2.7.1.2 Falsas Declarações

Outra situação que origina a obtenção de maior informação é a que resulta de uma análise com vista a um eventual enquadramento nos termos do art.º 429º do código comercial¹².

Existem situações em que se torna necessário obter informação quanto ao motivo da condução de um dado veículo por parte de um determinado condutor.

De acordo com as condições contratuais são várias as características que podem influenciar a classificação do risco e por conseguinte o valor do prémio a pagar. No que a esta questão diz respeito importa referir as duas seguintes características que se encontram sujeitas ao agravamento do risco:

- i) Idade do condutor;
- ii) Número de anos de habilitação legal

Se na subscrição de um contrato de seguro, for indicado como habitual condutor do veículo seguro um indivíduo com menos de 25 anos, e com carta há menos de dois anos, esse contrato será alvo de uma tarificação que observa as duas situações consideradas como sujeitas a agravamento do risco.

¹² Art.º 429º de código comercial português (consequências das declarações inexactas ou reticentes) – Toda a declaração inexacta, assim como toda a reticência de factos ou circunstâncias conhecidas pelo segurado ou por quem fez o seguro, e que teriam podido influir sobre a existência ou condições do contrato tornam o seguro nulo (Neto,1997).

De acordo com estudos de probabilidade efectuados para cálculo daquelas tarifas, concluiu-se que a probabilidade de um indivíduo que se encontre naquelas condições vir ser interveniente num sinistro é superior à de indivíduos que tenham já habilitação legal há mais de dois anos, e que tenham mais de 25 anos de idade.

Deste agravamento do risco resultam muitas vezes situações em que os segurados, à data da realização do contrato, proferem falsas declarações de forma intencional com o objectivo de evitar os agravamentos contratuais referidos.

Nesses casos não é indicado como seu habitual condutor aquele que na realidade o é, mas sim um outro, com o objectivo de evitar os agravamentos contratuais.

Dessa forma, e sempre que surge dúvida quanto a uma eventual verificação desse tipo de situação, o gestor do sinistro tem necessidade de obter elementos de informação que possam confirmar ou não a existência de falsas declarações proferidas à data da feitura do contrato, e dessa forma validar ou não as garantias contratuais existentes.

2.8 Fraude em sinistros automóvel

A fraude nos seguros é uma matéria sobre a qual não existem em Portugal indicadores precisos, nomeadamente quanto à sua extensão. Não existem estudos publicados sobre este assunto, e só recentemente é que as empresas de seguros despertaram para o verdadeiro “cancro” da actividade seguradora – a fraude (Martins, 2006).

Num país em que “ludibriar” o fisco é uma arte que muitos dominam na perfeição, burlar uma companhia de seguros é algo socialmente tolerado, pois o entendimento geral é que as seguradoras *têm muito dinheiro* (Martins 2006).

A realidade porém é bastante diversa. Todos os anos as empresas de seguros pagam milhões de euros de indemnizações que são o resultado de ardilosos esquemas, muitas vezes extremamente complexos e altamente bem elaborados.

Detectar fraudes e reduzir custos de sinistros são dois objectivos principais de qualquer empresa de seguros, na medida em que a existência de fraudes falseia os resultados da carteira de seguros e a existência de sinistros representa um custo.

No entanto, a detecção de fraudes é uma tarefa cada vez mais difícil, uma vez que os seus autores utilizam técnicas altamente sofisticadas que só um experiente gestor de sinistro consegue muitas vezes identificar. Por outro lado, a dificuldade de identificação de fraude decorre igualmente da exigência de cumprimento do curto prazo para a regularização dos sinistros.

Conseguir reunir informação suficiente que permita desmontar um sinistro encenado é algo que exige na maioria das vezes um período de tempo considerável. Sendo esta condição do conhecimento dos seus autores, a forma como a própria fraude é encenada tem muitas vezes em consideração este aspecto.

Também aqui, sempre que um gestor de sinistro suspeita estar perante uma situação de um sinistro com uma tentativa de fraude associada, tem como se compreende necessidade de obter um maior nível de informação.

São inúmeras as situações de fraude que são habitualmente tentadas contra as empresa de seguros. Não é por isso fácil tipificá-las a todas, até porque “a arte e o engenho” do autor da fraude de seguros está em permanente evolução e aperfeiçoamento.

Apesar disso, salientam-se ainda as situações mais frequentemente recorrentes em fraudes existentes no seguro do ramo automóvel:

2.8.1 Simulação de sinistro

Este tipo de situação resulta de um despiste isolado por parte de um veículo que não possui cobertura de danos próprios¹³.

Está normalmente associado a situações com danos e montantes elevados. É simulado um acidente no qual um dado veículo e determinado condutor provocaram supostamente um sinistro do qual resultam avultados danos no veículo segurado.

Tenta-se, através da simulação de um acidente, imputar a responsabilidade a um suposto condutor de forma a garantir que sejam ressarcidos os elevados danos num veículo resultantes do despiste isolado que aquele sofreu.

2.8.2 Troca do veículo interveniente

São situações em que na comunicação de sinistro efectuada à empresa de seguros se troca deliberadamente o veículo interveniente no sinistro.

Este tipo de troca está associada a situações nas quais um dos veículos intervenientes e causador do sinistro, não possui contrato de seguro de responsabilidade civil automóvel válido nos termos da lei.

Dada a inexistência de contrato de seguro, procede-se à troca da identificação do veículo causador por um outro que possua contrato de seguro válido.

Neste caso tenta-se garantir o ressarcimento dos danos resultantes no sinistro, com a inclusão de um veículo que possua um seguro com coberturas válidas, e não aquele que efectivamente foi interveniente no sinistro em questão.

¹³ Podem existir situações em que apesar da cobertura de danos próprios, o valor da franquia contratual é de tal forma elevado que motive igualmente a simulação do acidente.

2.8.3 Troca da data do sinistro

Situações em que na comunicação de sinistro efectuada à empresa de seguros, se troca deliberadamente a data em que ocorreu o sinistro.

Este tipo de troca está associada a situações nas quais um dos veículos intervenientes e causador do sinistro, não possui contrato de seguro de responsabilidade civil automóvel válido nos termos da lei.

Dada a inexistência de seguro válido, procede-se em data posterior ao sinistro à celebração de um contrato de seguro, alterando-se depois pelos motivos referidos, a data em que efectivamente se verificou o sinistro, por uma data posterior à realização do contrato entretanto celebrado .

Neste caso com a troca da data do sinistro para um momento posterior à data de celebração do contrato, tenta-se conseguir a cobertura das garantias do contrato, e consequente ressarcimento dos danos resultantes no sinistro, com um contrato de seguro que à data em que se verificou o sinistro ainda não tinha sido celebrado, e por isso não se encontrava válido.

2.8.4 Troca do local do acidente

Situações em que na comunicação de sinistro efectuada à empresa de seguros, se troca deliberadamente o local onde ocorreu o sinistro.

Embora a motivação para a troca do local do acidente, possa ser encontrada em vários tipos de situações, aquelas que em regra se encontram mais vezes associadas são as de simulação de acidentes, e troca de condutores.

Relativamente à primeira o objectivo é sem dúvida afastar o evento do seu verdadeiro local de ocorrência, de forma a afastar igualmente a possibilidade de apuramento das verdadeiras causas e circunstâncias do sinistro.

No que respeita à segunda o objectivo já não é provocar o afastamento das verdadeiras circunstâncias do sinistro, mas sim possibilitar a omissão da intervenção das autoridades policiais no sinistro. Esta omissão da intervenção policial tem por objectivo essencial permitir dissimular a identificação do condutor interveniente, de forma a possibilitar a sua troca motivada pelos aspectos a que se refere o ponto seguinte (2.8.5).

Efectivamente a troca de condutores motivada pelos aspectos ali referidos encontra-se sempre sujeita à existência da intervenção da autoridade policial competente, na medida em que só com a sua intervenção se verifica a realização de exames de despiste à presença de álcool, drogas ou estupefacientes¹⁴.

2.8.5 Troca de condutor interveniente

Situações em relação à qual se procede à troca do condutor interveniente no sinistro. Na origem ou motivação desta troca, podem estar uma das seguintes situações:

2.8.5.1 Falta de habilitação legal

O condutor interveniente e responsável no sinistro, não possui habilitação legal para o exercício da condução.

Na comunicação do sinistro efectuada à empresa de seguros troca-se o condutor interveniente no sinistro, por um outro que se encontre legalmente habilitado para o efeito.

¹⁴ O teste de despiste de álcool no sangue verifica-se sempre que a autoridade intervém, sendo a sua realização efectuada através do uso de aparelhos devidamente homologados ao dispor das forças policiais. O teste de despiste à presença de drogas ou outros estupefacientes, é realizada a pedido da autoridades e é efectuado através de colheita sanguínea numa unidade de saúde local, que é enviada para análise no instituto de medicina legal da área onde ocorreu o sinistro. Este tipo de exame é normalmente realizado em situações de sinistros em que resultam danos corporais graves.

Esta troca de condutores tem como objectivo evitar uma das duas seguintes situações:

i) Responsabilidade civil

De acordo com a legislação em vigor assiste à empresa de seguros o direito de regresso de todos os montantes indemnizatórios suportados em resultado de um acidente de viação contra o condutor causador de um acidente, sempre que este não se encontre legalmente habilitado para o efeito.

Dessa forma através da troca de condutores, tenta-se garantir que a empresa de seguros assuma a responsabilidade pelo pagamento das indemnizações resultantes do sinistro, sem que tenha posteriormente o direito de regresso, uma vez que o condutor indicado possui habilitação legal;

ii) Danos Próprios

Um seguro com cobertura facultativa de danos próprios prevê nas suas exclusões de garantias contratuais, os danos ocorridos em sinistros em que o veículo seja conduzido por pessoa que, para tanto, não esteja legalmente habilitada para esse efeito, ou quando este o conduza .

Quando se trata de uma situação no âmbito de um contrato de seguro com extensão de coberturas facultativas de danos próprios, a troca de condutores surge no sentido de garantir a possibilidade de accionar a aquele tipo de cobertura, evitando as exclusões previstas para aquele tipo de contrato.

Dessa forma através da troca de condutores, tenta-se garantir que a empresa de seguros assuma a responsabilidade pelo pagamento das indemnizações resultantes do sinistro no âmbito da cobertura de danos próprios, evitando o seu enquadramento naquela exclusão contratual, uma vez que o condutor indicado possui habilitação legal¹⁵.

¹⁵ Tratando-se de um sinistro em que se verifique existirem as duas situações (responsabilidade civil e extensão facultativa de danos próprios), a empresa de seguros exclui os danos ao abrigo da cobertura de danos próprios, e

2.8.5.2 Condutor sob o efeito de álcool, estupefacientes ou outras drogas

O condutor interveniente e responsável no sinistro, submetido pelas autoridades competentes ao teste de despiste da presença de álcool no sangue, acusou uma taxa de álcool no sangue superior aos limites permitidos nos termos da lei (0,50g/l), ou submetido aos testes para despiste de presença de drogas ou estupefacientes, acusou positivamente a presença dessas substâncias.

Na comunicação do sinistro efectuada à empresa de seguros troca-se o condutor interveniente no sinistro, por um outro que não esteja relacionado com a sujeição e sobretudo resultados aos referidos testes.

Esta troca de condutores tem como objectivo evitar uma das duas seguintes situações:

- i) Cobertura contratual obrigatória no âmbito da responsabilidade civil

De acordo com a legislação em vigor assiste à empresa de seguros o direito de regresso de todos os montantes indemnizatórios suportados em resultado de um acidente de viação contra o condutor causador de um acidente, sempre que este tenha acusado uma taxa de alcoolémia superior à legalmente permitida por lei (0,50g/l), ou a presença de drogas ou substâncias estupefacientes.

Dessa forma através da troca de condutores, tenta-se garantir que a empresa de seguros assuma a responsabilidade pelo pagamento das indemnizações resultantes do sinistro, sem que tenha posteriormente o direito de regresso que contratualmente lhe assiste.

assume a parte da responsabilidade pelo pagamento dos danos ao abrigo de responsabilidade civil contra terceiros, assistindo-lhe posteriormente o respectivo direito de regresso contra o condutor responsável.

ii) Cobertura contratual facultativa de extensão de danos próprios

Um seguro com cobertura facultativa de danos próprios prevê nas suas exclusões de garantias contratuais, os danos ocorridos em sinistros em que o condutor do veículo quando este se encontre sob influência do efeito de álcool (taxa de álcool superior aos limites previstos na lei), ou quando haja acusado positivamente a presença de drogas ou outros estupefacientes.

Dessa forma através da troca de condutores, tenta-se garantir que a empresa de seguros assuma a responsabilidade pelo pagamento das indemnizações resultantes do sinistro no âmbito da cobertura de danos próprios, evitando o seu enquadramento naquela exclusão contratual ¹⁶.

2.8.6 Participação de danos já existentes à data do sinistro

Reclamação de danos já existentes à data do sinistro. Situação em que existem danos resultantes de sinistros e/ou outras situações anteriores, e em relação aos quais se tenta o seu ressarcimento em consequência de um acidente sem qualquer ligação com os mesmos.

¹⁶ Tratando-se de um sinistro em que se verifique existirem as duas situações (responsabilidade civil e extensão facultativa de danos próprios), a empresa de seguros exclui os danos ao abrigo da cobertura de danos próprios, e assume a parte da responsabilidade pelo pagamento dos danos ao abrigo de responsabilidade civil contra terceiros, assistindo-lhe posteriormente o respectivo direito de regresso contra o condutor responsável.

3. Metodologia

3.1. Metodologia utilizada

Neste capítulo é descrito o método utilizado na elaboração do presente estudo de forma a atingir os objectivos propostos.

O principal objectivo do presente trabalho, foi estudar um conjunto de situações relacionados com aspectos inerentemente ligados à problemática da sinistralidade automóvel, nomeadamente todos os que resultam das necessidades de obtenção de informação durante o processo de regularização de um sinistro.

Para além disso pretende-se identificar a introdução de um serviço especializado, que pela sua forma e tempo de execução, possibilite reduzir toda a problemática associada aquela área em particular.

As pesquisas são classificadas de acordo com o tipo de conhecimento que se pode alcançar em função do objectivo a ser investigado podendo ser: (Selltiz *et al.*, Gil, 1994):

- Exploratórias:

Existe um conhecimento inicial reduzido e o propósito da investigação é levantar pressupostos sobre o assunto, de tal forma que possam servir de referência para estudos futuros. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planeamento. Normalmente, envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso;

➤ **Descritivas:**

Existe uma base de conhecimento preliminar e o propósito consiste em descrever as características do objecto. A partir de uma base conceptual, é explicado e relacionado o que foi encontrado na realidade. Uma das características mais significativas deste tipo de pesquisa está na utilização de técnicas padronizadas de recolha de dados. Quando as pesquisas descritivas pretendem determinar, para além da relação entre variáveis, a natureza dessa relação, está-se perante uma pesquisa descritiva que se aproxima da causal. Por outro lado, há pesquisas que, embora definidas como descritivas a partir dos seus objectivos, acabam por proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias;

➤ **Causais**

Procuram-se estabelecer relações de causa e efeito entre duas ou mais variáveis para a construção de conhecimento mais preciso da realidade. Este é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, uma vez que explica a razão e o porquê das coisas.

Considerando esta classificação, o presente estudo apresenta uma natureza exploratória e descritiva.

3.2. Pergunta de partida

Segundo (Quivy *et al.*, 1995, p.44) *a melhor forma de começar um trabalho em investigação social consiste em enunciar o projecto sob a forma de uma pergunta de partida*. A pergunta de partida que determinamos para o nosso estudo, foi pois então a seguinte: Será possível através da criação de um novo serviço, reduzir a conflituosidade entre as empresas de seguros, e os intervenientes num sinistro automóvel?

Esta pergunta, entende-se que respeita os critérios de clareza, exequibilidade e pertinência, e conforme sustentam Quivy e Campenhoudt, constituiu verdadeiramente o fio condutor de toda a investigação.

3.3. Universo

A análise exaustiva do universo permite a criação de uma amostra qualitativa, susceptível de fornecer informações capazes e conclusões acertadas – *Um universo bem definido pressupõe, acima de tudo, que se afirme entendível, que se apresente completo, que seja passível de interpretação unívoca e que se manifeste liberto de imprecisões* (Pardal et al., p. 32).

O universo é constituído por todos os indivíduos clientes de empresas de seguros, que estando legalmente habilitados ao exercício da condução de veículos automóveis foram, ou possam vir a ser, intervenientes em sinistros de viação.

3.4. Amostra

A opção de escolha de uma amostra ao invés da análise do universo impõe-se devido a dois motivos:

- i) A população, conjunto de elementos constituintes de um todo, é muito volumosa e geograficamente dispersa;
- ii) É possível obter uma imagem globalmente conforme à que seria obtida interrogando o conjunto da população

Optou-se pela utilização de uma amostra não-probabilística por quotas *cujos fundamentos de selecção não dependem de construções estatísticas, mas sim, e essencialmente do juízo do investigador* (Pardal et al, 1995, p.42).

Pretende-se assim encontrar uma imagem do universo criando categorias proporcionais. Este tipo de amostra é o habitualmente mais utilizado, apresentando uma fácil construção e um valor economicamente pouco dispendioso. O recurso a esta escolha obriga o investigador a um especial cuidado na fase de inquirição, de forma a obter uma imagem muito aproximada do universo.

3.5. Recolha de dados

A recolha de dados pode ser definida como o processo organizado posto em prática para obter informação junto de múltiplas fontes, com o fim de passar de um nível de conhecimento, para outro nível de conhecimento, ou de representação de uma dada situação, no quadro de uma acção deliberada cujos objectivos foram claramente definidos e que dá garantias de validade suficientes (Ketele *et al.*, 1993)

Existem quatro métodos principais para a recolha de dados:

- A entrevista;
- A observação;
- O questionário e
- A análise documental

A técnica utilizada para o nosso estudo foi o inquérito por questionário. Esta técnica de acordo com Quivy *et al* (1995, p.189), possibilita:

- Quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder por conseguinte, a numerosas análises de correlação;
- O facto da exigência, por vezes essencial, de representatividade do conjunto dos entrevistados pode ser satisfeita através deste método.

Sendo uma das técnicas mais aplicadas na investigação, o inquérito por questionário tem um carácter muito preciso e formal.

A elaboração do questionário utilizado como instrumento na recolha de dados teve presente a preocupação em respeitar os seguintes pressupostos:

- Garantir o anonimato;
- Utilizar uma linguagem adequada, simples e directa;
- Evitar indução de respostas;
- Formular as questões apresentando uma sequência lógica com neutralidade;
- Apresentação agradável.

A elaboração das perguntas do questionário tiveram como objectivo possibilitar a obtenção de informação adequada ao estudo. Restringiram-se às perguntas necessárias consideradas pertinentes de acordo com aquela que foi a pergunta de partida. Foram formuladas através da utilização de uma linguagem simples, de forma sequencialmente lógica. Foi utilizada uma escala de auto-relato (15 itens), constituída por questões abertas, escalas tipo *Lickert* e variáveis nominais.

O questionário divide-se em três grandes momentos, com diferentes objectivos.

Na primeira parte do questionário, procura-se obter informação referente ao perfil do inquirido. Num segundo momento, pretende-se obter informação referente às experiências dos inquiridos em situações de sinistros automóvel por si vivenciadas. Por último, num terceiro momento, procura-se obter informação dos inquiridos quanto às suas expectativas futuras em outras situações de sinistros automóvel resultado da possibilidade de adopção de um novo tipo de serviço por parte das empresas de seguros.

A recolha de dados foi realizada durante os meses de Janeiro, Fevereiro, Março e Abril de 2008. Determinou-se como único critério de selecção dos inquiridos, possuir carta de condução. Os sujeitos constituintes da amostra foram solicitados através de contacto directo, tendo-lhes sido explicado previamente o cariz desta investigação, as instruções de preenchimento do questionário, assim como as questões de voluntariado e confidencialidade dos dados. Não foi estabelecido qualquer limite de tempo para o preenchimento do questionário, sendo apenas solicitado que respondessem a todas as questões de forma sincera.

O questionário foi previamente testado, tendo sido entregues questionários a 10 indivíduos aleatoriamente seleccionados. Todos os questionários entregues foram respondidos e devolvidos.

O pré-teste permite a detecção de erros, nomeadamente a identificação de questões pouco claras, ambiguidade e eventuais esquecimentos. *A exigência de precisão conduz à necessidade de testar o questionário antes da sua administração* (Pardal e Correia, 1995, p.63).

Os dados estatísticos obtidos revelaram alguma robustez do questionário. Os inquiridos tiveram um comportamento muito razoável, não sendo detectada qualquer discrepância digna de registo.

3.6. Teste piloto

Realizou-se um teste piloto utilizando um cenário real, onde se concretizaram as acções que se entendem se encontram inseridas no quadro de funções atribuídas aos técnicos responsáveis pela execução do serviço sugerido. Todas estas acções e a informação que resultou da execução deste teste, foram devidamente tratadas e encontram-se traduzidas sob a forma de um documento elaborado para o efeito – *Relatório de Ocorrência*¹⁷.

3.7. Modelo contratual de prestação do serviço

Caracterizou-se o serviço proposto e o modelo em relação ao qual se entende seja viável a sua prestação. Analisou-se segundo o ponto de vista da literatura consultada, aquela que indica ser a forma mais adequada para a sua contratualização entre a empresa responsável pela sua execução e a empresa de seguros aderente. Definiu-se o princípio operacional do serviço, descrevendo a forma como aquele pode ser accionado e os procedimentos a realizar pelo técnico responsável na sua execução que resultam da experiência obtida a partir do teste piloto realizado.

¹⁷ Anexo A – Relatório de ocorrência do teste piloto

Tratando-se de um serviço a operacionalizar no terreno, foram analisados dados estatísticos da sinistralidade registada pela ANSR, e estatísticas do ISP. Conjuntamente com as características que resultam das próprias condições geográficas do terreno permitiram definir aquelas que se entendem ser as melhores estratégias em termos organizacionais, nomeadamente no que diz respeito à divisão do território nacional em zonas de acção e respectiva afectação dos recursos necessários à operacionalidade do serviço.

3.8. Análise dos resultados

Procedeu-se à análise dos resultados, confrontando-os com os objectivos inicialmente propostos. Num primeiro momento da discussão analisa-se os resultados obtidos de acordo com o ponto de vista das necessidades de informação identificadas por parte das empresas de seguros no âmbito de um processo de regularização de sinistro.

Depois analisam-se os resultados obtidos através do inquérito realizado junto dos indivíduos que fizeram parte da amostra utilizada para efeitos do presente estudo.

Analisados todo o conjunto de resultados, apresentam-se as principais conclusões do estudo. Apontam-se as dificuldades e limitações encontradas durante o seu desenvolvimento, e são abordadas perspectivas para trabalhos futuros.

4. Novos métodos operacionais

Este capítulo analisa a introdução da aplicabilidade de novos métodos operacionais nos processos de regularização de sinistros, que se entende permitam reduzir a problemática e conflituosidade associada aos processos de regularização de sinistros automóveis.

Depois de nos capítulos anteriores se ter descrito os fluxos de trabalho associados à regularização de um processo sinistro automóvel, se ter identificado as causas que na óptica da empresa de seguros (entidade responsável por todo o processo decisório) originam as necessidades de obtenção de informação, sugere-se então através deste estudo a introdução de novos métodos operacionais que visam reduzir e/ou eliminar essas necessidades, permitindo dessa forma agilizar a regularização de todo o processo sinistro, possibilitando a sua rápida resolução.

Esses novos métodos operacionais caracterizam-se pela introdução de uma nova entidade no circuito de regularização de um processo sinistro do ramo automóvel. Essa entidade será responsável pela execução de um serviço que possibilite reunir/recolher toda a informação existente necessária à tomada de decisão.

4.1 Caracterização do serviço

Sugere-se a criação de um serviço executado por técnicos especialmente formados para o efeito, que actuarão sempre que se verifique um acidente automóvel, na recolha de todos os dados e elementos essenciais relacionados com esse mesmo acidente, e que depois possibilitem a sua rápida regularização.

Verificada a existência de um acidente rodoviário, é solicitada a deslocação de um técnico especializado ao local do acidente. Este técnico, para além de prestar a devida assistência aos intervenientes quanto à forma e condução do processo no local, tem como função específica analisar e recolher todas as peças de informação necessárias que permitam depois a rápida regularização daquele acidente.

Recolhida e analisada toda a informação considerada relevante para aquele acidente, depois de convenientemente tratada, é enviada para a(s) empresa(s) de seguros aderente(s) ao serviço, sob a forma de um relatório de ocorrência¹⁸.

Em termos organizacionais, propõe-se a criação de uma empresa com um quadro de pessoal técnico devidamente habilitado para a execução daquele serviço, que se pretende esteja disponível durante 24 horas por dia e 365 dias por ano, em todo o território de Portugal continental.

4.2.Realização do teste Piloto

Caracterizado o tipo de serviço sugerido, realizou-se um teste piloto utilizando um cenário de situação real, de forma a poderem ser realizadas/testadas as funções que se entendem inseridas no quadro de competências atribuídas aos técnicos responsáveis pela execução daquele serviço, e assim poder concretizar a sua demonstração.

Para efeitos deste estudo, considera-se que um dos veículos intervenientes no sinistro utilizado neste teste piloto se encontra garantido por uma empresa de seguros aderente ao serviço.

A empresa responsável pela execução daquele serviço (teste piloto), será daqui em diante designada neste estudo por: *ASAR – Assistência a Sinistros Automóveis Rodoviários*.

¹⁸ Documento enviado pela empresa responsável pela prestação do serviço, para a(s) empresa(s) de seguros aderente(s). Trata-se de um documento composto por um relatório onde se descrevem os factos apurados, e toda a documentação suporte obtida no âmbito da execução do serviço. Neste estudo esse documento foi obtido a partir da realização do teste piloto (cfr. ponto 4.2), e encontra-se classificado como anexo A.

A realização deste teste piloto permitiu concretizar no terreno todas as acções entendidas como necessárias à correcta execução do serviço, possibilitando identificar os procedimentos do técnico no local, bem como verificar a satisfação das necessidades de informação por parte das empresas de seguros, no âmbito da regularização de um processo sinistro.

O técnico da ASAR no local de sinistro, depois de proceder à sua identificação junto dos condutores intervenientes com o objectivo de realizar o serviço em questão e proceder à recolha de informação necessária, vai executar as seguintes tarefas:

- Suporte fotográfico do posicionamento final dos veículos

O técnico da ASAR realiza o suporte fotográfico do posicionamento final dos veículos (apenas nas situações em que aqueles ainda não foram removidos do local), considerando respectivamente o sentido de marcha de cada um deles, de forma a possibilitar o melhor possível o retrato da dinâmica de movimento dos veículos e acontecimentos ocorridos.

Depois de obter este elemento deverá ser sua preocupação promover com a maior celeridade possível o desimpedimento da via, de forma a evitar eventuais transtornos para os demais utentes. Para isso, caso os veículos se possam locomover pelos seus próprios meios, solicita aos seus condutores a sua remoção para um local seguro.

Caso a dimensão dos danos assim não o permita, deverá contactar a companhia de assistência em viagem do veículo seguro pela empresa parceira da ASAR, para providenciar o envio de um reboque para aquele veículo e transporte para o seu condutor e eventuais ocupantes. Para além disso e considerando que o técnico ASAR tem como missão para além da recolha de informação, ajudar os intervenientes (normalmente em difícil situação emocional), deverá também em caso disso (veículo imobilizado) disponibilizar-se para contactar a outra companhia de assistência em viagem.

➤ Preenchimento da declaração amigável de acidente automóvel (DAAA)

Embora a legislação em vigor contemple outras formas de suporte para apresentação de uma participação de sinistro, as empresas de seguros continuam a privilegiar a formalização dessa comunicação por via da declaração amigável de acidente automóvel.

A participação de sinistro por esta via permite, para além de considerar um conjunto de informação essencial (nomes, moradas, contactos, identificação, etc.), enquadrar a regularização dos sinistros no âmbito das convenções protocoladas entre a quase totalidade de empresas de seguros a operar no mercado nacional.

O técnico da ASAR, para além de disponibilizar aquele suporte documental (DAAA), vai prestar os devidos esclarecimentos a todas as dúvidas que possam surgir no âmbito do seu preenchimento a qualquer um dos intervenientes, possibilitando dessa forma o seu correcto preenchimento.

Para além do preenchimento daquele documento (DAAA), o técnico da ASAR recolhe igualmente o depoimento pormenorizado daquela que é a versão de cada um dos intervenientes, de forma a complementar o melhor possível a informação que consta no teor daquele documento.

➤ Confirmação da existência de testemunhas oculares do sinistro

O técnico da ASAR tentará confirmar no local a existência de eventuais testemunhas oculares do sinistro. Caso tal se verifique, sempre que possível (considerando a disponibilidade das mesmas para o efeito), procede à sua identificação e recolha do depoimento pormenorizado dos factos por aquelas presenciados.

➤ Suporte fotográfico localizado aos danos dos veículos sinistrados

O técnico da ASAR realiza o suporte fotográfico aos danos resultantes do sinistro nos veículos intervenientes. Este elemento vai permitir à empresa de seguros ter desde logo uma panorâmica da dimensão dos danos, mas também possibilitar eventuais situações de aproveitamento com o seu agravamento e/ou consideração de outros danos já existentes.

➤ Análise ao local de sinistro

Realizados todos os procedimentos atrás mencionados, considera-se ter sido possível, salvo qualquer situação de carácter excepcional, resolver todas as situações consideradas de carácter urgente.

Depois de todos os intervenientes (condutores e veículos) terem abandonado o local de sinistro, o técnico da ASAR procede à sua minuciosa análise.

Esta análise é realizada tendo sempre presente no seu enquadramento o circunstencialismo e dinâmica do sinistro, considerando por isso quer as características do local quer a sinalização existente.

A análise do local de sinistro para além da sua descrição, de forma a possibilitar uma melhor apreensão e análise, será sempre complementada por suporte fotográfico e esboço do local à escala.

➤ Sinistros com feridos

Em situações de sinistros de que resultem danos corporais, o técnico da ASAR dirige-se junto da unidade de saúde na qual aqueles foram observados, para se inteirar o mais possível do seu estado de saúde possibilitando dessa forma ter uma noção da gravidade e extensão das lesões.

Quando aqueles tiverem alta clínica o técnico da ASAR promove o seu contacto pessoal de forma a obter informação mais pormenorizada relativamente às lesões sofridas, bem como, se possível, perceber a evolução do quadro clínico do sinistrado.

➤ Relatório de ocorrência

Recolhida toda aquela informação, o técnico ASAR vai proceder à sua conveniente análise e tratamento, que será depois expressa através da elaboração de um relatório de ocorrência¹⁹.

O relatório de ocorrência será enviado pelo técnico responsável pela sua elaboração para a ASAR num prazo de máximo de 24 horas depois da sua verificação do sinistro²⁰

¹⁹ Anexo A - Relatório de ocorrência elaborado pelo técnico ASAR responsável

²⁰ O relatório de ocorrência é enviado pelo técnico para a área de controlo de qualidade da ASAR, que depois de certificar que o documento em causa observa os padrões de qualidade estabelecidos, procede ao seu envio para os serviços da companhia de seguros. Para o presente estudo, vamos considerar o envio de toda a documentação através de suporte digital e com recurso à transmissão por correio electrónico.

A figura seguinte ilustra o resumo de procedimentos referidos e realizados pelo técnico da ASAR quando solicitado a intervir num sinistro automóvel.

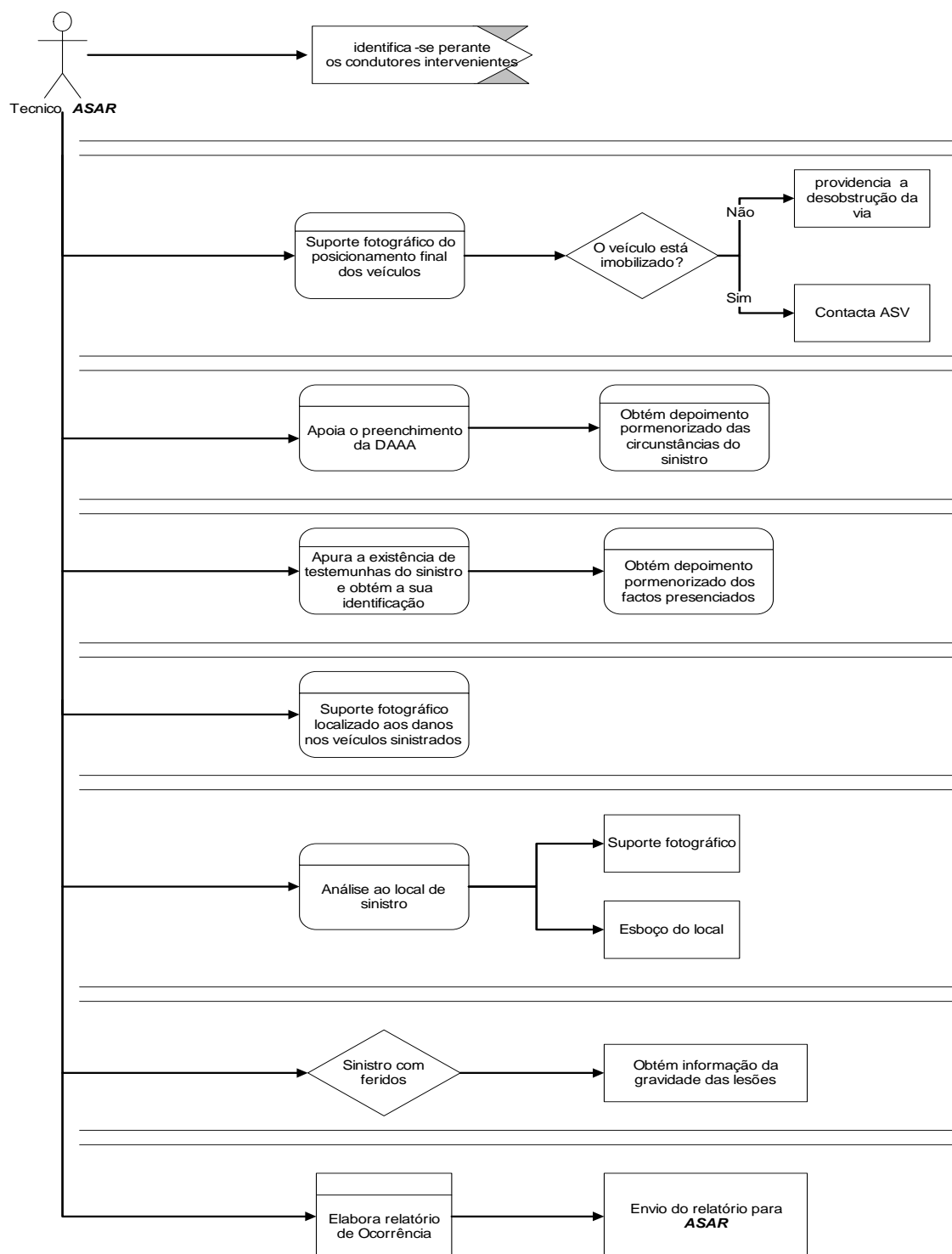


Figura 6 – Procedimentos do técnico da ASAR na prestação do serviço, junto do local de sinistro.

4.3 Modelo de prestação do serviço

De acordo com o enunciado no ponto anterior, sugere-se a criação de uma empresa especializada na prestação deste serviço específico – ASAR. Considerando a estrutura necessária à sua realização vs o *core business* das empresas de seguros, julga-se que o modelo mais adequado, quer sob o ponto de vista da(s) empresas(s) de seguros quer sob o ponto de vista de uma melhor qualidade de resposta e prestação do serviço, assenta no princípio do contrato de *outsourcing*.

4.3.1 Outsourcing

4.3.1.1 Outsourcing – O conceito

De acordo com Paredes (2007, p.13), o conceito de *outsourcing* surge como uma ferramenta de gestão que ajuda a repensar e redefinir as organizações, com o principal objectivo de criar vantagem competitiva. Este conceito surge na sequência das formas tradicionais de organização empresarial. Uma empresa, qualquer que seja o sector de actividade em que se insere, possuiu um conjunto de activos, dos quais uns se encontram integrados no segmento *core* (*core business*) e outros no segmento *non-core* (*non-core business*). Enquanto que os primeiros são primordialmente necessários para o desempenho da actividade da empresa e são exclusivos do segmento *core*, os segundos não são primordialmente necessários embora a empresa não possa deixar de os utilizar. Estes, por assim dizer, constituem o *core business* de outras empresas e, presumivelmente, permitem uma utilização mais profícua dos activos, criando valor, vantagens competitivas, economias de escala e de gama e uma utilização mais eficiente de todos os recursos utilizados.

Paredes (2007, p.14) refere que o *outsourcing*, como método de redefinição das actividades, criação de valor e aumento da eficiência dos recursos utilizados no seio de uma organização empresarial, pode ser dividido em três grandes áreas: o de apoio à tomada de decisões empresariais; à tomada de decisões relativas aos processos (produtivos) utilizados; e à obtenção de resultados, sejam eles internos com menores custos unitários sejam eles externos com maiores resultados (entenda-se lucros).

Pela evidência empírica, até à data, referida por Mol (2007, p.80), há um acervo de razões que levam as empresas de um momento para o outro a recorrer ao *outsourcing*. Exemplo disso mesmo é o recurso por bancos ingleses a *call centers* sediados na Índia ou ainda o recurso por parte de empresas de aviação ao *catering*.

A explicação para este facto reside no contexto em que se encontram estas empresas e no qual são tomadas estas decisões. Estas decisões estão fundamentadas nas seguintes razões: a incerteza quanto aos resultados e a existência de um *lag* temporal entre o momento de recorrer ao *outsourcing* e o momento em que se produzem os efeitos.

No que diz respeito à incerteza quanto aos resultados, esta torna difícil decidir não apenas sobre o que é a melhor decisão, como também quando é que a mesma deve ser tomada. Se a decisão de *outsourcing* de uma ou mais actividades fosse o único aspecto da incerteza, seria possível efectuar uma análise probabilística, como por exemplo elaborar um cenário de risco. Por vários motivos, é impossível conhecer *ex-ante* quais os impactos sobre a *performance* de uma decisão de *outsourcing* porque, sendo uma inovação de *management*, é ainda relativamente desconhecido como prática de gestão e, por conseguinte, os seus resultados.

Por seu lado, no que concerne ao *lag* temporal, há um desfasamento entre o momento em que uma decisão de *outsourcing* é tomada e o momento a partir do qual ela começa a produzir os seus efeitos. Por exemplo, a decisão pode propiciar a poupança de custos no presente mas ao mesmo tempo inviabilizar o aproveitamento óptimo da inovação no futuro.

Uma forma de ultrapassar a incerteza quanto aos resultados e o *lag* temporal, reside no recurso à heurística. Esta permite que os gestores obtenham conclusões em face de uma limitada evidência sobre quais as repercussões de decisões tomadas, nomeadamente as de *outsourcing*. Uma heurística consiste em observar as decisões tomadas por parte dos concorrentes e tomar outras similares. Outra forma ainda seria decidir em consonância com o que consultores apontam como sendo o mais apropriado. Estas decisões consubstanciam o que Abrahamson e Rosenkopf (1993; 1997) *in* Mol (2007, p.82) denominam por *bandwagon effects*: pressão para a adopção ou rejeição, inovações organizacionais criadas a partir de um numero elevado de adoptantes ou rejeitantes. De acordo com estes autores, o *outsourcing* pode ser visto como uma espécie de inovação na medida em que modifica a estrutura e as operações das organizações que a ele recorrem. A sua adopção pode ser vista como um aumento dos seus níveis de *outsourcing*.

Refira-se ainda que os designados *bandwagon effects*, na base da tomada de decisões de recurso ao *outsourcing*, podem ser do tipo *concorrencial* ou do tipo *institucional*, em que o primeiro é mera cópia do comportamento dos concorrentes do sector (em que uma empresa se apercebe da utilização e dos benefícios por parte de uma data de concorrentes aumentando a *performance*) e a segunda é a adopção sob a pressão de variados factores externos (resulta de uma série de factores institucionais que levam à sua adopção – como que imposta).

Para que seja possível compreender o processo de *outsourcing*, é necessário compreender como é que o mesmo é levado a efeito e executado pelas empresas/organizações, em particular no que se refere à transferência das actividades (incluindo activos, recursos humanos e fornecedores externos) e que distinção de estágios é possível efectuar no mesmo processo de *outsourcing*.

Existem presentemente três enfoques sob os quais gira o debate sobre o que são as melhores decisões de *outsourcing*. Eles podem incidir sobre: hierarquia organizacional, as diferentes áreas funcionais da empresa e sobre os motivos pessoais para ser defendido ou rejeitado o *outsourcing*.

Na área de *aquisições* os seus efeitos sobre o *outsourcing* revelam-se globalmente positivos dado que estimulam novas relações e novos contratos, introduzindo dinamismo no interior da organização. Porém, cria uma tarefa nova que consiste em gerir o *outsourcing*. Globalmente, as atitudes e os comportamentos das pessoas afectadas são positivas.

No que respeita às operações, tanto pode minar como estimular a qualidade do trabalho ao criar a necessidade de gerir as operações entre múltiplas organizações, pelo que as atitudes e os comportamentos são de efeitos positivos.

4.3.1.2 Outsourcing – Formas de contrato

Os contratos de *outsourcing* podem assumir formas variadas. De acordo com Kakabadse e Kakabadse (2002, p.192) podem ser contratos de curto prazo, o que permite alguma flexibilidade de detenção integral da propriedade ou ainda de fusão entre os serviços comprados e prestados no âmbito do contrato de *outsourcing*. Todavia, outras formas contratuais são também possivelmente objecto de *outsourcing*. De entre elas salientam-se acordos de parceria (quando uma entidade não possui todo o *know-how* sobre uma actividade e se junta a outra para o completar), *joint-ventures*, *spin-offs* (novas actividades que tiveram por base actividades exercidas internamente), *cross equities*, *franchises* e alianças (acordos celebrados entre duas ou mais entidades de forma a trazer parceiros que possibilitem ultrapassar objectivos conflituantes).

4.3.1.3 A opção de adesão ao serviço pelo modelo de Outsourcing

A competitividade é o grande objectivo das organizações que decidem fazer o *outsourcing* como parte das suas operações. Observa-se actualmente a existência de um movimento que visa combinar os conhecimentos de determinado domínio com a experiência em *outsourcing* por forma a trazer inovação, evoluções ao negócio e mais competitividade empresarial.

Os estudos realizados em termos organizacionais para a execução do serviço sugerido aponta claramente a opção pela adesão da(s) empresa(s) de seguros ao serviço em causa através de um contrato de *outsourcing*.

Esta opção de contratualização do serviço, por opção à sua própria disponibilização através de meios internos à(s) empresa(s) de seguros, assenta fundamentalmente nas seguintes razões principais:

➤ Gestão de custos

O *outsourcing* proporciona uma oportunidade para reduzir custos aumentando em simultâneo uma melhoria nos valores referentes à sua previsão. Permite às organizações concentrarem-se nas suas competências essenciais, libertando-as de outras actividades;

➤ Gestão de riscos

O *outsourcing* não só transfere os riscos de despesas de capital para o fornecedor de serviços como minimiza os riscos envolvidos na formação e recrutamento do pessoal, uma vez que fornece um acesso garantido a aptidões e conhecimento relevantes;

➤ Aceleração do negócio

O *outsourcing* permite um aumento de velocidade de penetração de mercado, possibilitando operações de transformação no negócio, fornecendo acesso a novas aptidões, melhorando a qualidade dos serviços e permitindo que as organizações se concentrem no seu negócio essencial.

Para que a contratualização deste serviço por parte da(s) empresa(s) de seguros com a empresa responsável pela sua execução seja realmente uma decisão estratégica destinada ao sucesso e traga reais benefícios nas áreas em que actua, pressupõe-se que a empresa (parceiro) que vai prestar o serviço possui conhecimentos de *outsourcing*, como também um bom conhecimento da área de actividade económica em que o seu cliente (empresa de seguros aderente ao serviços) se encontra posicionado.

4.4 Princípio contratual da prestação do serviço

Em termos contratuais, decidida a forma de adesão ao serviço sugere-se então a realização de um contrato de prestação de serviços entre a empresa seguradora e a empresa prestadora do serviço, neste estudo designada por ASAR – *Assistência a Sinistros Automóveis Rodoviários*.

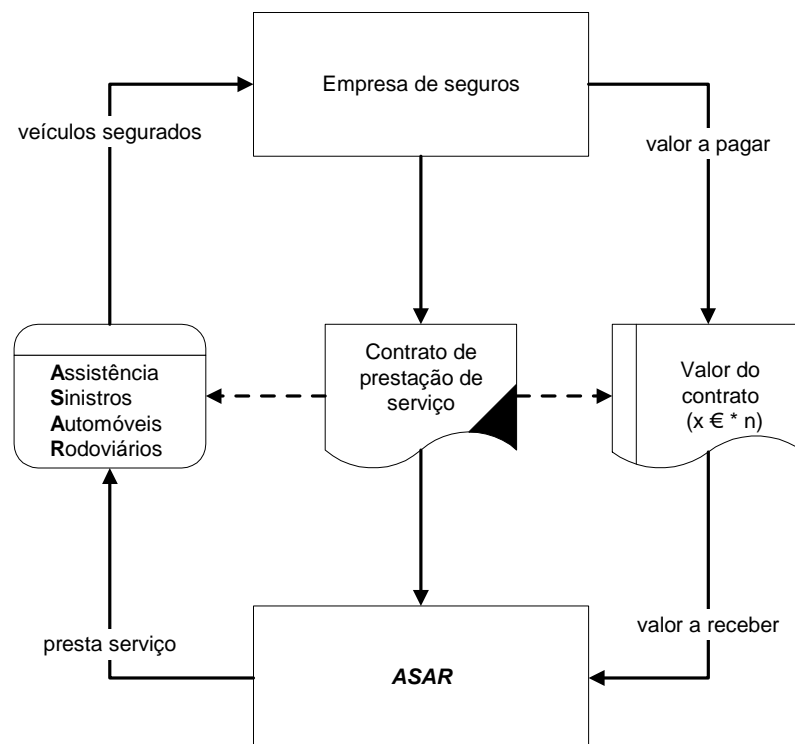


Figura 7 – Esquema contratual para prestação do serviço

A entidade seguradora estabelece um protocolo contratual com a ASAR, que se compromete a efectuar a assistência em sinistros automóveis ocorridos em Portugal continental em que sejam intervenientes veículos que se encontrem segurados por aquela entidade seguradora.

Entende-se que o valor do contrato a pagar pela empresa de seguros para a prestação deste serviço deve ser resultado do produto entre um valor a pagar por apólice e o número de apólices em vigor naquela empresa²¹.

Este valor a pagar por apólice, dependendo da estratégia da empresa de seguros, pode vir ou não a ser repercutido no preço final do contrato a pagar pelo seu cliente.

Independente da decisão estratégica da empresa de seguros nesta matéria, convém referir que do universo da amostra de pessoas inquiridas neste estudo, 91,9%, mostrou-se interessado em subscrever o serviço em causa, caso este fosse disponibilizado pela sua empresa de seguros.

Através do recebimento do valor previamente acordado, sempre que a ASAR verifique um sinistro automóvel em que seja interveniente um segurado da empresa de seguros com a qual o serviço se encontra protocolado, vai fazer deslocar ao local de sinistro um técnico devidamente habilitado para o efeito, que será responsável pela assistência na condução do processo no local e sobretudo na recolha de toda a informação que, depois de tratada e enviada para a empresa de seguros, permita a rápida e adequada regularização do sinistro em causa.

²¹ Valor do contrato = $x \text{ €} * n$, em que x traduz o valor a pagar por apólice acordado entre as partes e n o número de apólices em vigor na empresa de seguros aderente.

4.5 Principio operacional do serviço

4.5.1 Accionar o serviço

Definida em termos contratuais a adesão ao serviço, este será prestado pela ASAR sempre que ocorra um sinistro em que seja interveniente um veículo que se encontre segurado pela empresa de seguros com a qual aquele se encontra protocolado.

Verificada a ocorrência de um sinistro, o segurado ou condutor interveniente (situações em que se trate de pessoas diferentes) pode accionar o serviço através de uma de duas formas:

➤ Contacto com o *call center* da ASAR

Através da informação disponibilizada no certificado internacional de seguro enviado ao cliente (carta verde), a empresa de seguros indica que em caso de sinistro o condutor interveniente deverá contactar a linha de assistência a sinistros. Para o efeito disponibiliza uma linha de telefónica grátis que permite ao condutor do veículo interveniente, ou alguém em sua representação (quando este se encontre impossibilitado de o fazer), contactar o *call center* da ASAR de forma a accionar o serviço²².

Sempre que comunicado um sinistro ao *call center* da ASAR o operador telefónico de serviço faz deslocar o mais rapidamente possível, um técnico ao local onde aquele ocorreu²³.

²² Certificado Internacional de seguro Automóvel – *carta verde*. Através deste documento a empresa de seguros aderente possibilita a informação ao seu cliente quanto à forma de accionar o serviço.

²³ O critério de selecção do técnico a enviar ao local de sinistro será função da área geográfica onde aquele ocorreu, de acordo com a distribuição organizacional da ASAR exposta mais adiante.

Serviço de assistência em viagem

Para além de se privilegiar a primeira forma de contacto atrás referida, entende-se ainda que o serviço pode igualmente ser accionado através da companhia de assistência em viagem.

Numa lógica de aproveitamento de sinergias preconiza-se um estreito relacionamento entre a ASAR e empresa de assistência em viagem com a qual a empresa de seguros tem igualmente protocolado aquele tipo de serviço. (assistência em viagem).

Nesse sentido, quando a empresa de assistência em viagem recebe um pedido de assistência em resultado de um sinistro automóvel (situações da qual resultam do sinistro danos que impossibilitam a locomoção do veículo pelos seus próprios meios), deverá obter informação se o serviço de assistência a sinistros da ASAR já foi ou não accionado. Caso não o tenha sido, deverá então a própria empresa de assistência em viagem contactar o *call center* da ASAR, de forma a accionar o serviço.

O inverso dever-se-á igualmente verificar. Tendo o serviço de assistência a sinistros sido accionado pelo interveniente, se o técnico da ASAR verificar que o veículo do segurado não possui condições para se locomover pelos seus próprios meios, contacta os serviços de assistência em viagem, providenciando forma de remoção do local e transporte do veículo seguro, de resto naquela que é já uma das suas competências no âmbito do serviço prestado.

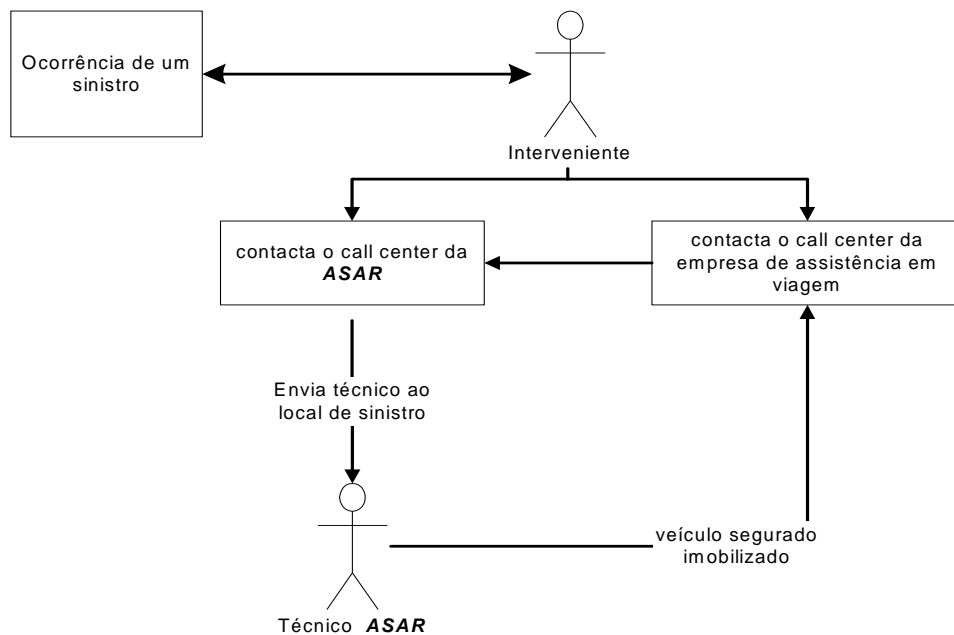


Figura 8 – Forma de accionar o serviço

4.6 ASAR – Estratégia organizacional

Considerando terem sido já analisadas as características do tipo de serviço que se propõem introduzir através deste estudo, a forma contratual quanto ao seu modelo de adesão, a forma como o serviço vai poder ser accionado e os procedimento a realizar no âmbito da sua execução, importa agora analisar como se propõe estruturar a organização responsável pela sua prestação.

4.6.1 Divisão geográfica

Tratando-se de um serviço que vai ser prestado geograficamente em toda a extensão do território de Portugal continental, de forma a possibilitar a sua adequada e rápida execução, importa desde logo definir como vai ser distribuído geograficamente o país. Isso permitirá identificar os meios necessários ao seu funcionamento, bem como providenciar a sua alocação da forma mais correcta possível, e assim obter a melhor optimização de todos os recursos existentes.

Para o efeito entendeu-se considerar a divisão geográfica do país nos 18 distritos que o compõem, estando estes integrados em 5 regiões²⁴. Esta opção de divisão observou os próprios critérios da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR)²⁵, que considera assim a divisão geográfica do país, nomeadamente na análise estatística de sinistralidade rodoviária.

4.6.1.1 O país por região/distrito

Em termos de divisão geográfica temos então o país dividido da seguinte forma:

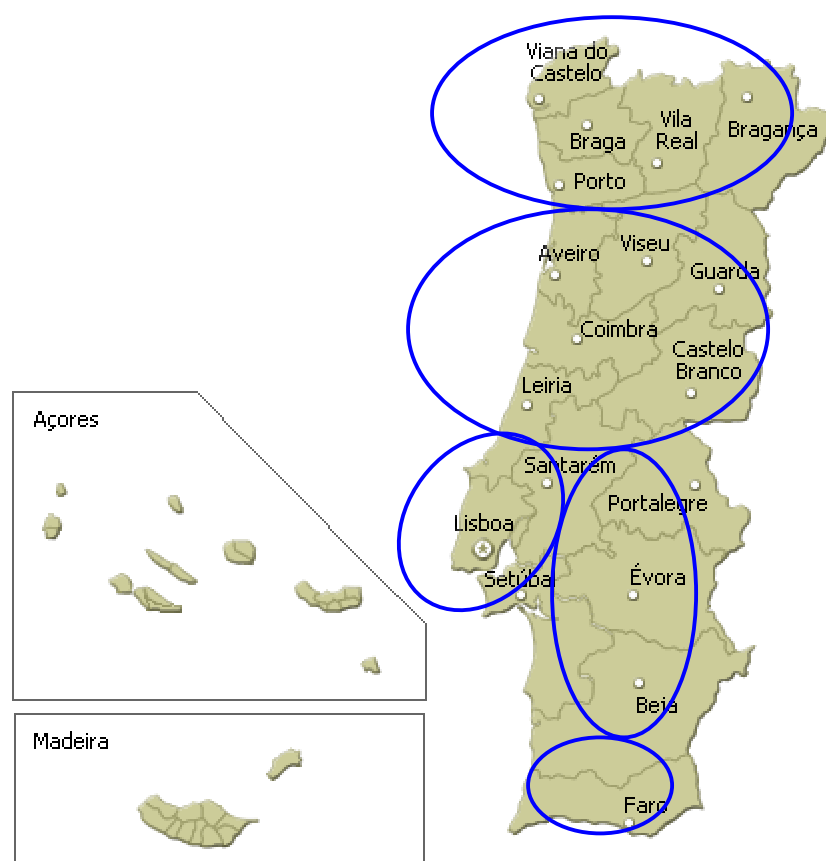


Figura 9 – Mapa de Portugal Continental

²⁴ Para o efeito deste estudo considera-se apenas para já a sua aplicação em território do continente. A sua extensão às regiões autónomas das ilhas da Madeira e dos Açores, dada a sua especificidade em termos geográficos, deverá obedecer a estudo prévio.

²⁵ Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR) é um serviço central da administração directa do estado dotado de autonomia administrativa. A ANSR tem por missão o planeamento e coordenação a nível nacional de apoio à política do Governo em matéria de segurança rodoviária, bem como a aplicação do direito contra-ordenacional rodoviário.

➤ Região Norte

A região norte é constituída pelos distritos de Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo e Vila Real;

➤ Região centro

A região centro é constituída pelos distritos de Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Leiria e Viseu;

➤ Região de Lisboa e Vale do Tejo

A região de Lisboa e Vale do Tejo é constituída pelos distritos de Lisboa, Santarém e Setúbal;

➤ Região do Alentejo

A região do Alentejo é constituída pelos distritos de Beja, Évora e Portalegre;

➤ Região do Algarve

A região do Algarve é constituída pelo distrito de Faro.

4.6.2 Recursos humanos e materiais

Definida a forma de divisão geográfica do país, importa então definir essa mesma divisão com maior detalhe e alocar respectivamente a cada uma das área geográficas definidas os respectivos recursos humanos e materiais que permitam operacionalizar de forma adequada o serviço.

A alocação dos recursos humanos e materiais, para além da observação dos critérios geográficos já referidos (nomeadamente quanto às suas características urbanas e/ou rurais, e as distâncias existentes entre as várias localidades que compõem os concelhos que fazem parte da cada distrito), tendo em consideração que a probabilidade associada à ocorrência de um acidente é tanto mais elevada quanto maior é o nível de circulação, foi também função da distribuição de recursos, o valor percentual referente ao ano de 2007, do parque automóvel seguro por distrito/região de circulação²⁶, Estatísticas de seguros, Instituto de seguros de Portugal, <http://www.isp.pt>.

²⁶ Apenas foram considerados os veículos que se encontram segurados em Portugal continental, uma vez que neste estudo não é considerada a sua aplicação aos arquipélagos da Madeira e dos Açores.

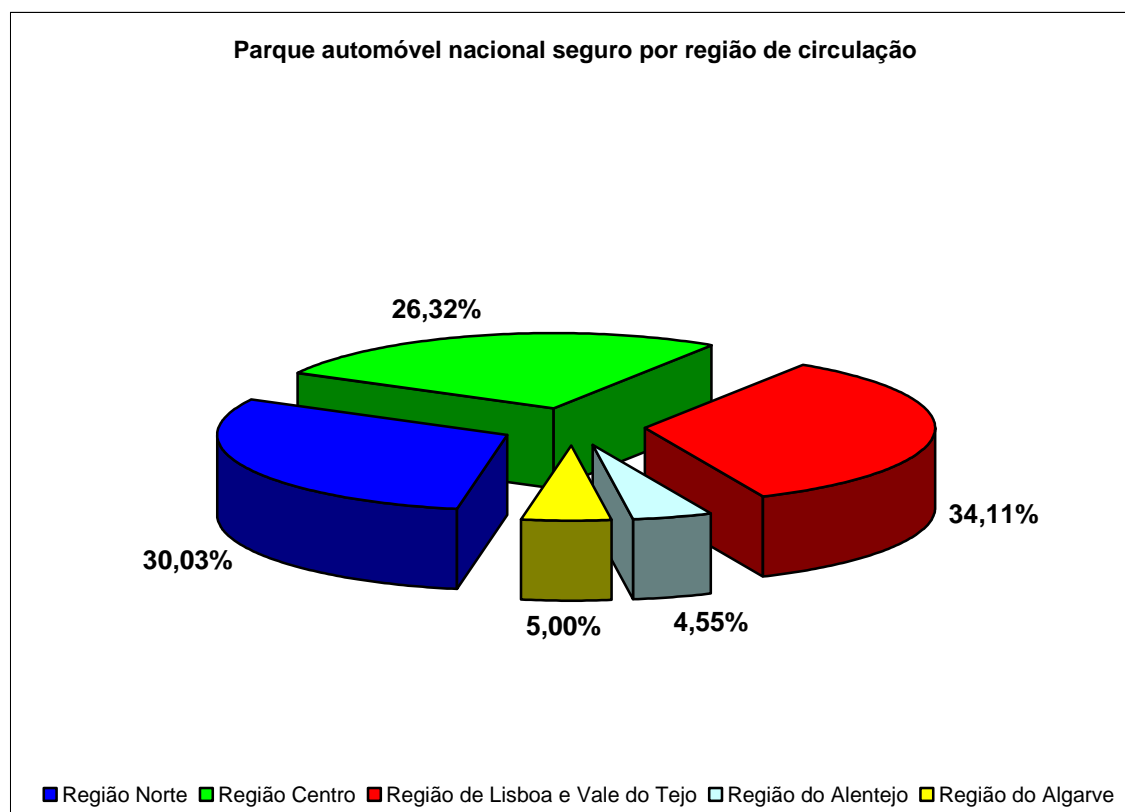


Figura 10 – Distribuição do parque nacional de veículos seguros, pela sua região de circulação - Estatísticas de seguros, ISP 2007

Ainda na afectação dos recursos, para além dos critérios atrás referidos foram também consideradas as percentagens de sinistralidade por região/distrito que constam dos dados estatísticos da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária referentes ao ano de 2007 <http://www.ansr.pt>.

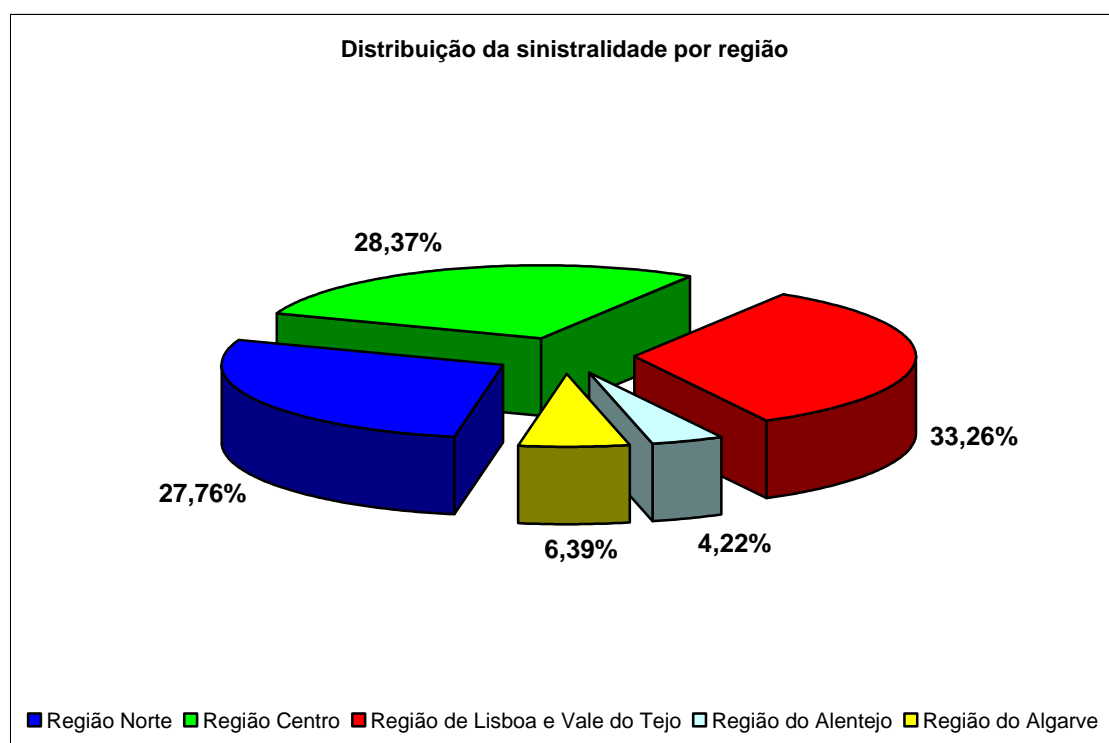


Figura 11 – Distribuição da sinistralidade nacional por região de circulação – Relatório anual 2007, ANSR.

A um maior nível de detalhe e considerando os critérios referidos, a divisão geográfica com vista à alocação de recursos observa então os seguintes critérios hierárquicos:

- i) Região – Norte, Centro, Lisboa e vale do Tejo, Alentejo e Algarve;
- ii) Distrito – Considerando cada região, esta é depois subdividida em distritos;
- iii) Concelho – Considerando cada distrito, este é subdividido em zonas (zona 1, zona 2, zona x+1) às quais correspondem os vários concelhos que fazem parte de cada um dos distritos respectivamente. A cada uma das zonas vão ser alocados os recursos humanos e materiais que possibilitem a operacionalidade do serviço.

Ao nível da distribuição dos recursos, e por forma a garantir a total operacionalidade do serviço dentro de cada área geográfica em particular (concelho), para além de cada um dos técnicos que lhe está respectivamente atribuído (técnico principal), é também considerada uma segunda opção (técnico alternativo), que estando necessariamente próximo em termos de região geográfica pode avançar para uma zona que não a sua zona principal.

Sempre que exista uma situação em que o serviço é requisitado para uma área em que o técnico principal esteja já empenhado na execução de um outro serviço, a possibilidade de recurso a um técnico alternativo permite a prestação do serviço, sempre considerando a sua execução dentro do menor espaço de tempo possível.

Em termos de recursos materiais, para que cada técnico possa desenvolver e prestar convenientemente o serviço considera-se que deve possuir os seguintes meios materiais:

- Veículo automóvel ou motociclo;
- Telemóvel;
- Sistema de navegação GPS;
- Computador portátil;
- Impressora multifunções;
- Máquina fotográfica digital;
- Fita métrica;
- Equipamento de sinalização.

4.6.2.1 Região Norte

A região norte é constituída pelos distritos de Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo e Vila Real.

De acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), esta região corresponde em termos percentuais, a 30,03% do parque automóvel nacional seguro por distrito/região de circulação.

O parque automóvel seguro por distrito de circulação, de acordo com a informação do ISP, encontrava-se distribuído na região norte, no ano de 2007, da seguinte forma:

- Braga – 26,58%; Bragança – 5,28%; Porto – 52,38%; Viana do Castelo – 8,43% e Vila Real – 7,32%

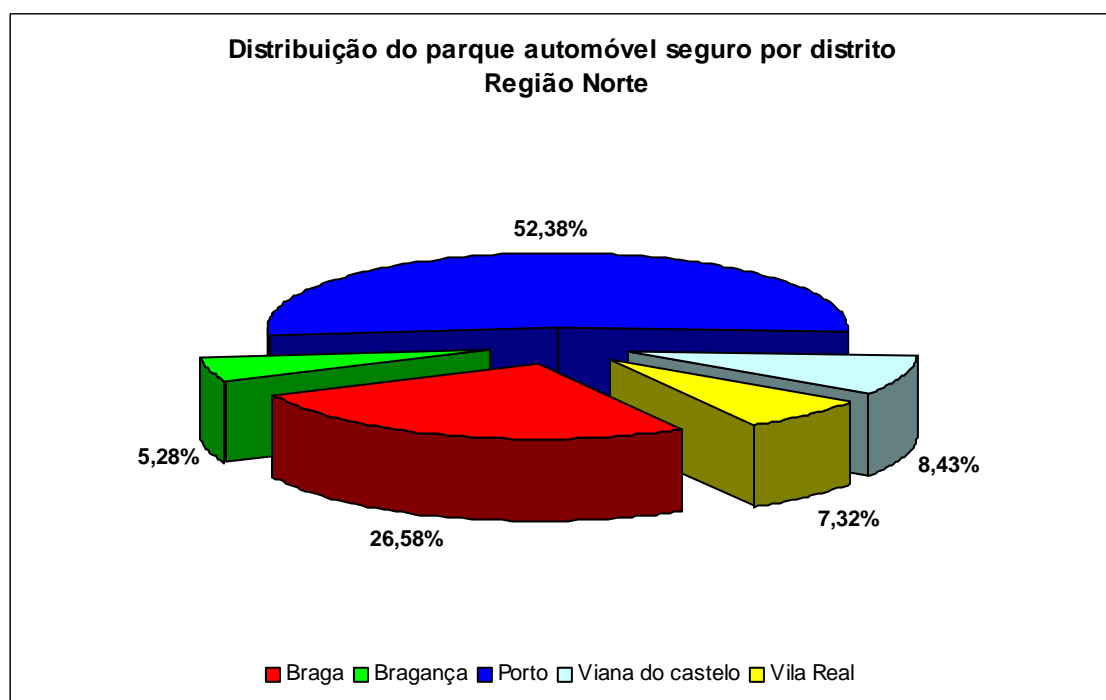


Figura 12 – Distribuição do parque automóvel seguro na região Norte, pelos distritos que integram a região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.

Esta região no ano de 2007 representou 27,76% do total de sinistralidade nacional registada pela ANSR.

A sinistralidade na região norte, no ano de 2007, em termos dos distritos que integram a região, encontra-se distribuída da seguinte forma:

- Braga – 27,35%; Bragança – 4,04%; Porto – 53,65%; Viana do Castelo – 8,07% e Vila Real – 6,89%

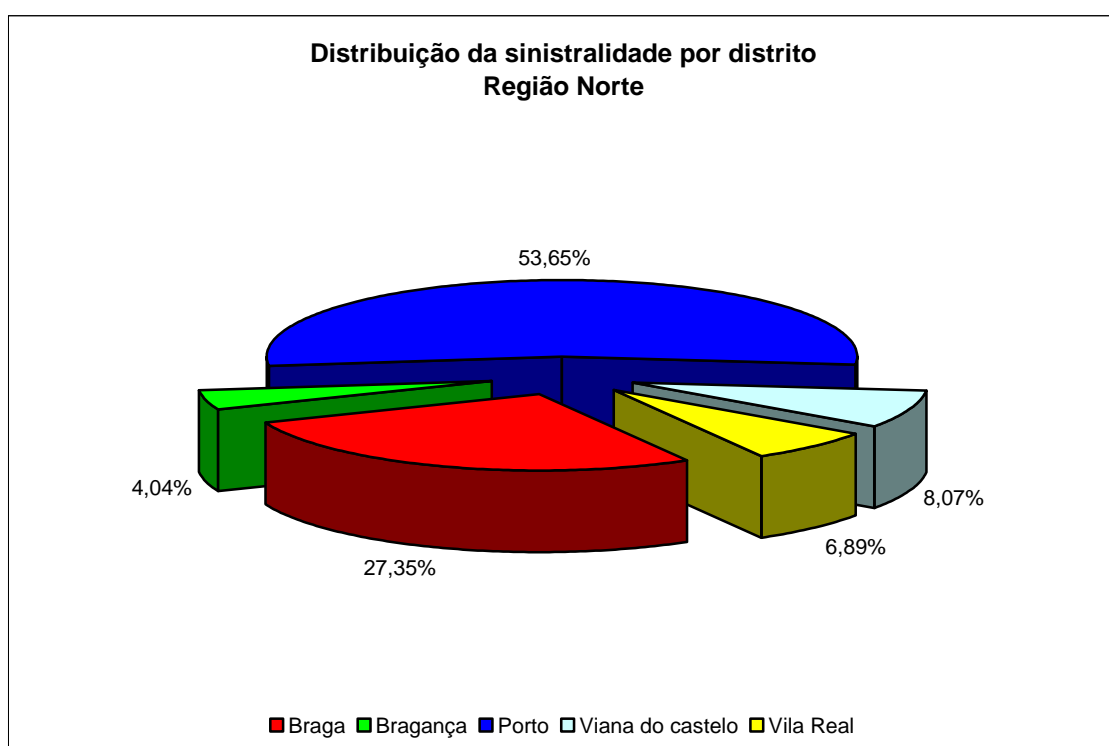


Figura 13 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região norte, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.

4.6.2.2 Região Centro

A região centro é constituída pelos distritos de Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Leiria e Viseu.

De acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), esta região corresponde em termos percentuais, a 26,32% do parque automóvel nacional seguro por distrito/região de circulação.

O parque automóvel seguro por distrito de circulação, de acordo com a informação do ISP, encontrava-se distribuído na região centro, no ano de 2007, da seguinte forma:

- Aveiro – 30,07%; Castelo Branco – 7,70%; Coimbra – 18,15%; Guarda – 7,16%, Leiria – 21,51% e Viseu -15,42%.

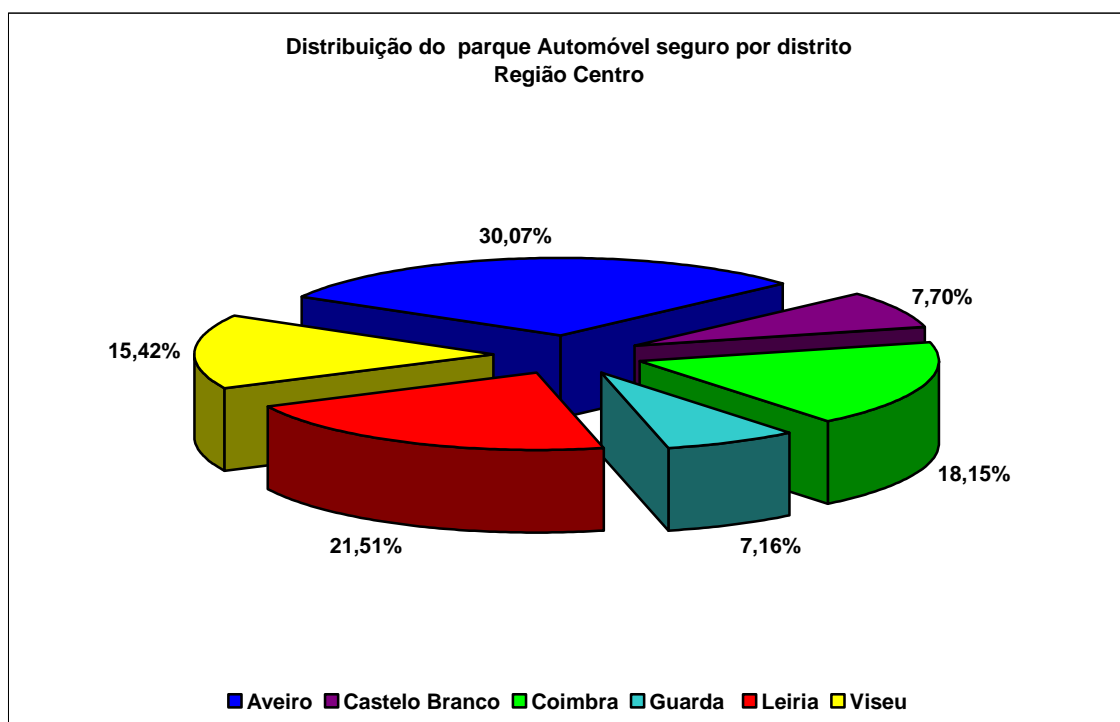


Figura 14 - Distribuição do parque automóvel seguro na região centro, pelos distritos que integram a região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.

Esta região no ano de 2007 representou 28,37% do total de sinistralidade nacional registada pela ANSR.

A sinistralidade na região centro, no ano de 2007, em termos dos distritos que integram a região encontra-se distribuída da seguinte forma:

- Aveiro – 29,52%; Castelo Branco – 6,94%; Coimbra – 19,84%; Guarda – 5,46%, Leiria – 24,09% e Viseu – 14,10%.

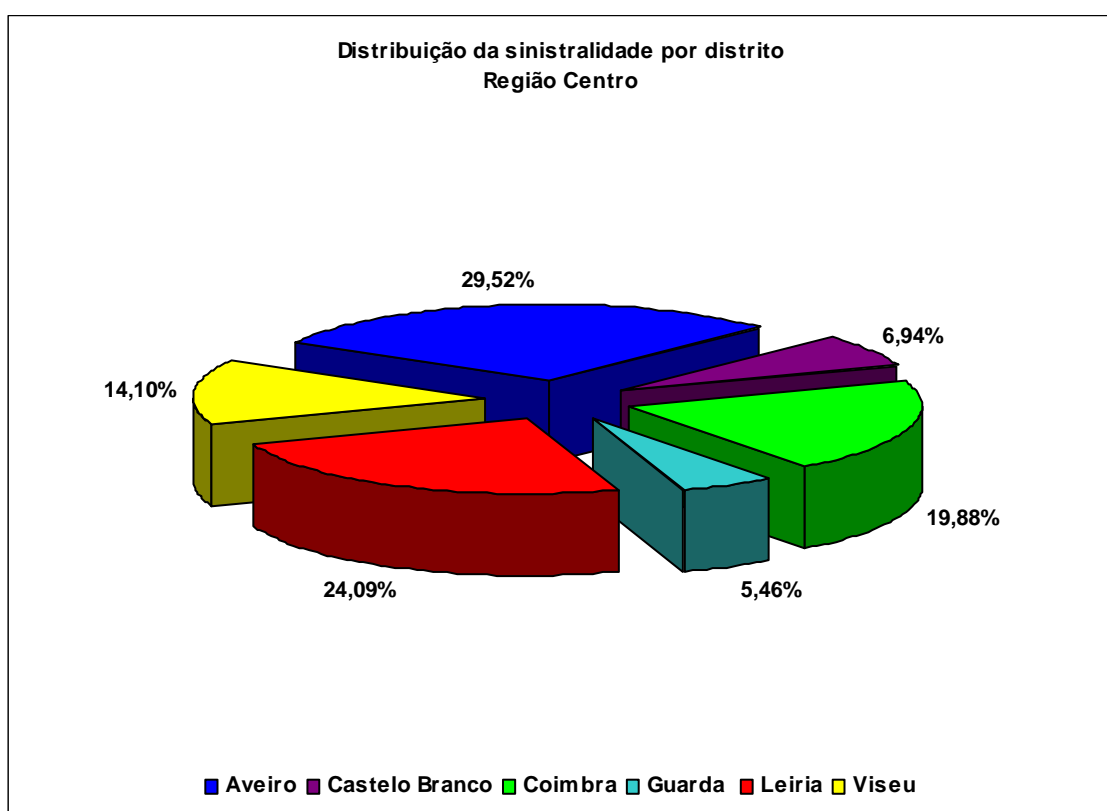


Figura 15 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região centro, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.

4.6.2.3 Região de Lisboa e Vale do Tejo

A região de Lisboa e Vale do Tejo é constituída pelos distritos de Lisboa, Santarém, e Setúbal.

A esta região corresponde 34,11% do parque automóvel nacional seguro por distrito/região de circulação.

O parque automóvel seguro por distrito de circulação, de acordo com a informação do ISP, encontrava-se na região de Lisboa e Vale do Tejo, no ano de 2007, distribuído da seguinte forma:

- Lisboa – 64,24%; Santarém – 14,85%; e Setúbal – 20,91%

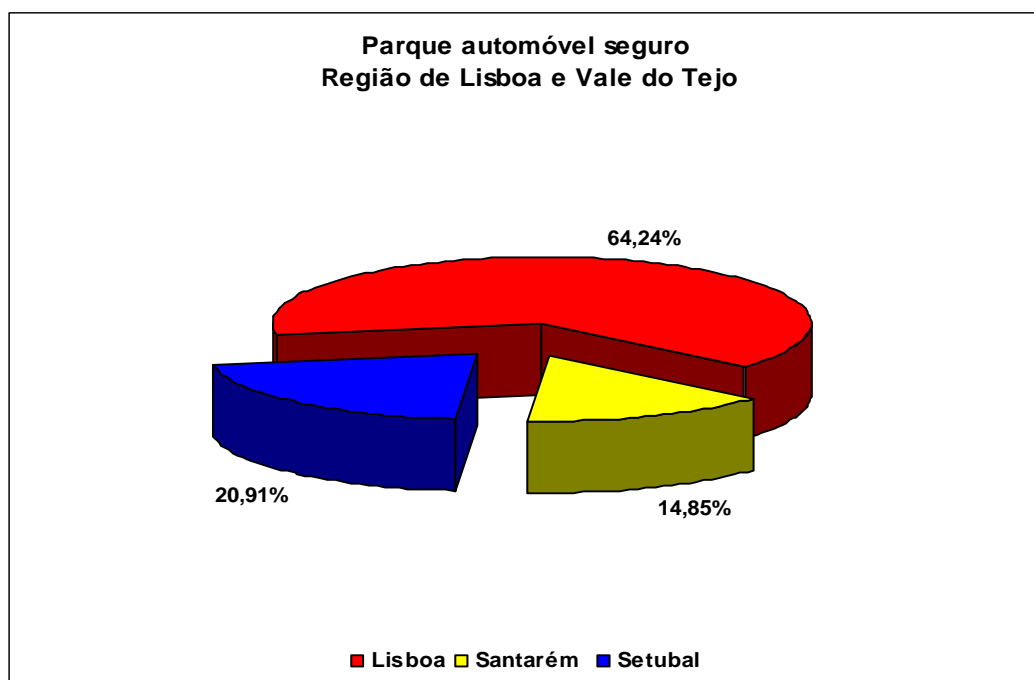


Figura 16 – Distribuição do parque automóvel seguro na região de Lisboa e Vale do Tejo, pelos respectivos distritos que integram aquela região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.

Esta região no ano de 2007 representou 33,26%, do total de sinistralidade nacional registada pela ANSR.

A sinistralidade na região de Lisboa e Vale do Tejo, no ano de 2007, em termos dos distritos que integram a região encontra-se distribuída da seguinte forma:

- Lisboa – 59,19%; Santarém – 18,09%; e Setúbal – 22,72%

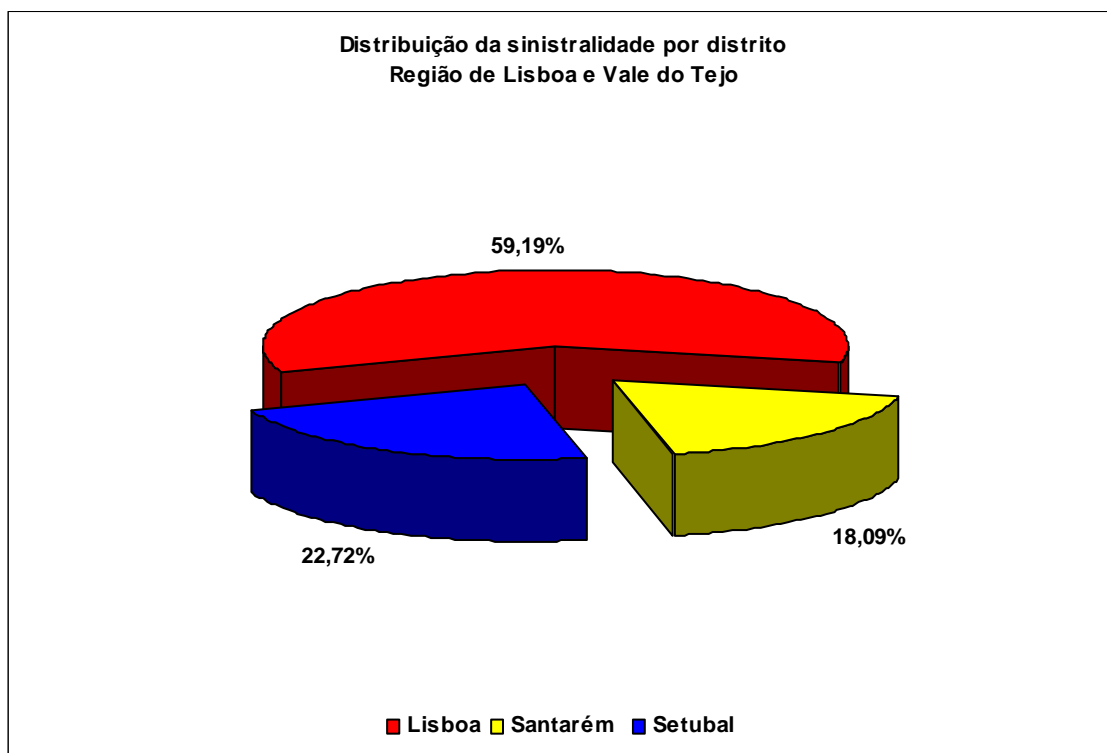


Figura 17 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região do de Lisboa e Vale do Tejo, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.

4.6.2.4 Região do Alentejo

A região do Alentejo é constituída pelos distritos de Beja, Évora e Portalegre.

De acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), esta região corresponde em termos percentuais, a 4,55% do parque automóvel nacional seguro por distrito/região de circulação.

O parque automóvel seguro por distrito de circulação, de acordo com a informação do ISP, encontrava-se na região do Alentejo, no ano de 2007, distribuído da seguinte forma:

- Beja – 34,65%; Évora – 38,05% e Portalegre – 27,30%.

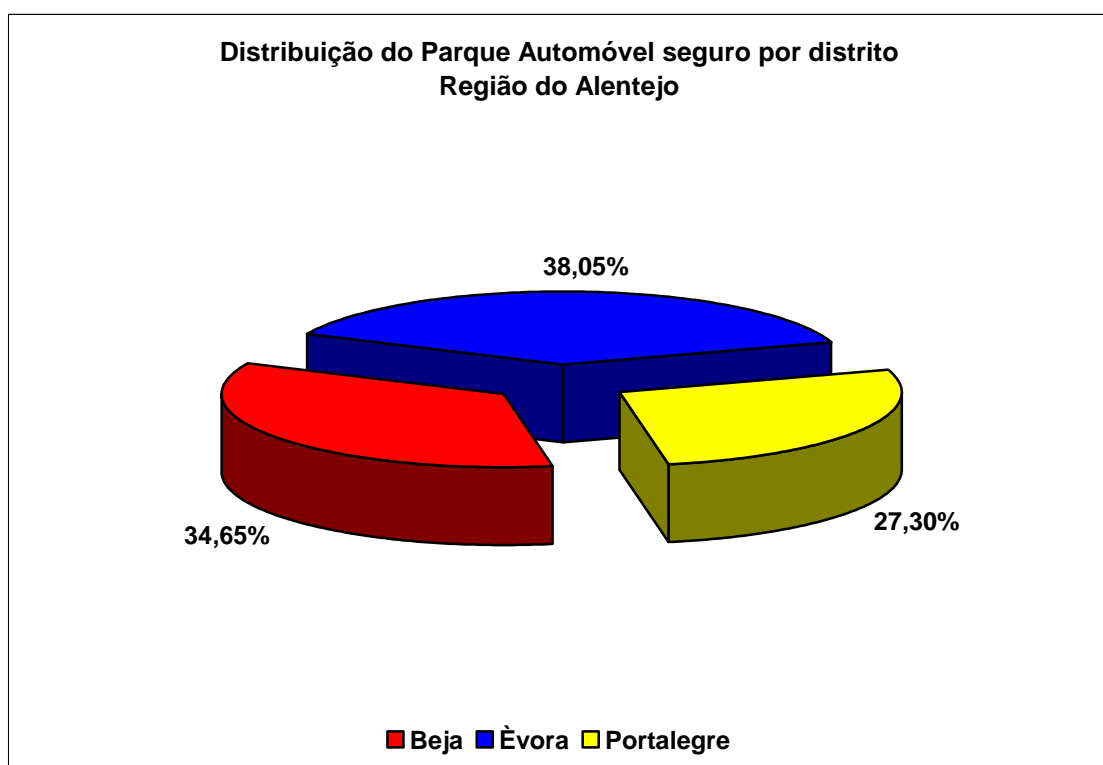


Figura 18 – Distribuição do parque automóvel seguro na região do Alentejo, pelos distritos que integram aquela região – Estatísticas de seguros, ISP 2007.

Esta região no ano de 2007 representou 4,22% do total de sinistralidade nacional registada pela ANSR.

A sinistralidade na região do Alentejo, no ano de 2007, em termos dos distritos que integram a região encontra-se distribuída da seguinte forma:

- Beja – 38,59%; Évora – 38,99%; e Portalegre – 22,42%.

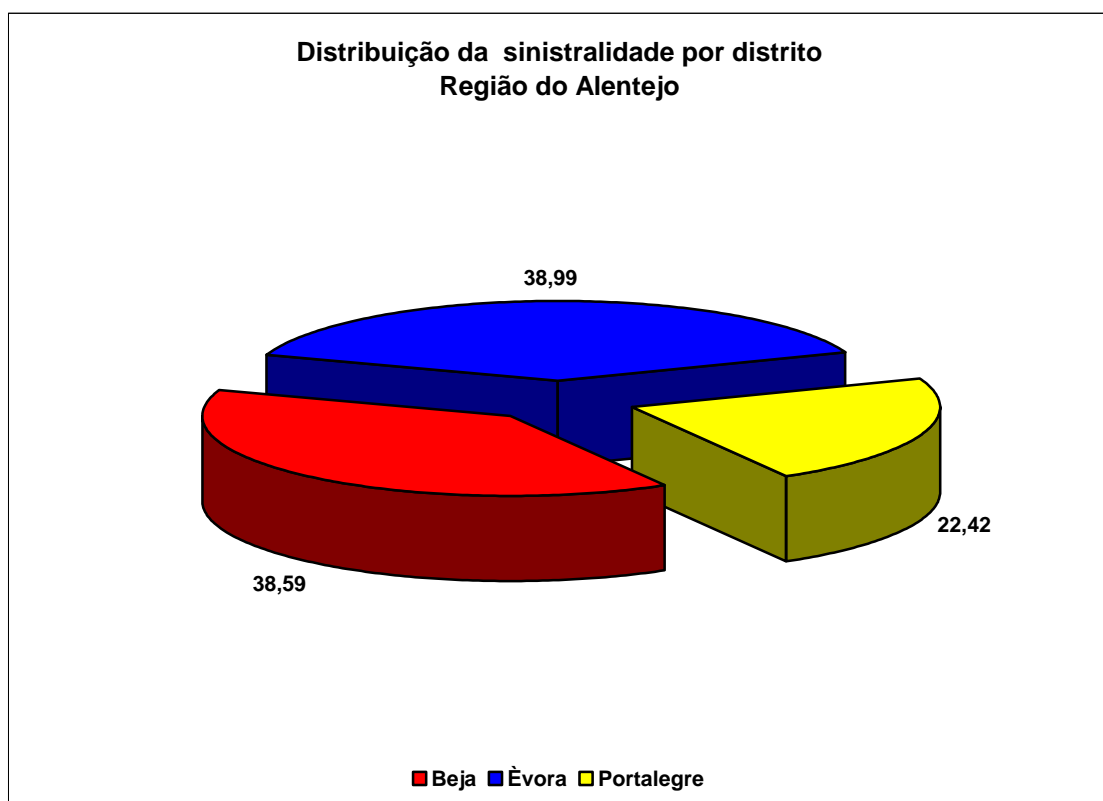


Figura 19 – Distribuição da sinistralidade ocorrida na região do Alentejo, pelo distrito em que ocorreu o sinistro – Relatório Anual 2007, ANSR.

4.6.2.5 Região do Algarve

A região do Algarve é constituída pelo distrito de Faro.

De acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), esta região corresponde em termos percentuais, a 5,00% do parque automóvel nacional seguro por distrito/região de circulação.

Esta região no ano de 2007 representou 6,39% do total de sinistralidade nacional registada pela ANSR.

5. Discussão de resultados e conclusões

5.1 Discussão de resultados

Com este estudo pretendeu-se identificar a introdução de novos métodos operacionais por parte das entidades seguradoras, que possibilitassem eliminar e/ou reduzir a problemática associada à área da regularização de processos sinistros, do ramo automóvel.

Identificado um quadro de situações que por determinados motivos podem condicionar um processo de regularização de um sinistro automóvel, sugere-se a disponibilização de um serviço específico nesta área, que possibilite a uma empresa de seguros, de forma rápida e fundamentada, tomar uma posição face a determinado sinistro, isto é: assumir a responsabilidade pelo pagamento das indemnizações resultantes dos danos que dele resultaram, ou pelo contrário declinar fundamentadamente essa mesma responsabilidade.

Pretende-se então agora analisar se o serviço sugerido e a obtenção de informação que resulta da sua execução possibilita ou não a resposta às necessidades da empresa de seguros, reduzindo a assimetria de informação existente.

Para além daquela análise, pretendeu-se também perceber e analisar junto dos clientes das empresas de seguros a sua experiência relativamente a situações de sinistros em que tenham estado envolvidos, bem como a sua receptividade relativamente àquele tipo de serviço.

5.1.1 Do ponto de vista da empresa de seguros

No segundo capítulo foram identificados um conjunto de motivos pelos quais no decurso do processo de regularização de um sinistro automóvel o responsável pelo processo decisório pode sentir necessidade de obter maior informação relativamente a determinadas questões.

Nos quadros seguintes analisa-se, face a cada um dos motivos que em particular podem ser objecto de necessidade de obtenção de informação, se aquela necessidade se encontra ou não respondida através da execução do serviço. Em todas as situações em que se encontram satisfeitas essas necessidades de informação remete-se para o ponto do *Relatório de Ocorrência* em que aquela se encontra respondida, considerando igualmente a documentação suporte existente naquele documento, que fundamenta tal resposta.

5.1.2 Necessidades de informação de carácter global

Resultam essencialmente da necessidade em obter informação que possibilite ao responsável pela gestão do processo de regularização do sinistro uma adequada tomada de decisão em matéria de responsabilidade do sinistro. Para além desta questão existe também muitas vezes a necessidade conhecer a dimensão dos danos (sobretudo ao nível dos danos corporais), por forma a constituir o mais aproximadamente possível os montantes de provisionamento necessários aos pagamentos das indemnizações que dele decorrem.

Motivo	Informação existente		Relatório de Ocorrência	Documentos Suporte
	Não	Sim		
Definição de responsabilidades		x	Pontos 10 e 11	Documentos 1,2,3 e 4
Sinistros com vítimas mortais		x	Pontos 8, 9 e 11 ²⁷	
Sinistros com danos corporais		x	Pontos 8, 9 e 11	
Audição de testemunhas		x	Ponto 7	Documento 6
Análise ao local		x	Pontos 2 e 6	Documentos 2,3 e 3

Tabela 2 – Verificação da satisfação das necessidades de informação de carácter geral através da realização do serviço.

²⁷ Relativamente a sinistros dos quais resultem vítimas mortais, o técnico faz num primeiro momento a informação da gravidade das consequências e, por uma questão que resulta obviamente da sensibilidade ajustada à situação, só num momento posterior obtém junto dos familiares da vítima informação mais pormenorizada.

5.1.3 Necessidades de informação por motivos de carácter contratual

5.1.3.1 Direito de Regresso

Assiste à empresa de seguros face a determinadas situações, o direito de regresso pelas indemnizações pagas em resultado de um sinistro, sob o condutor responsável.

Este direito exige que a empresa de seguros por um lado obtenha informação que confirme ou não a verificação de uma das situações que consagram aquele seu direito, mas que obtenha também os elementos de prova suficientes que lhe permitam de forma sustentada consubstanciar o exercício de tal direito.

No quadro seguinte analisam-se as situações relacionadas com o direito de regresso que se verificam com maior recorrência.

Motivo	Informação existente		Relatório de Ocorrência	Documentos Suporte
	Não	Sim		
Taxa de álcool		x	Ponto 3	Doc. Policial ²⁸
Falta de habilitação legal		x	Pontos 3 e 5	Doc. policial ²⁹ Doc. 5
Abandono do sinistrado		x	Pontos 3 e 5	Doc. policial ³⁰ Doc. 5
Carga deficientemente acondicionada		x	Pontos 10 e 11	Doc. 8 Outros documentos ³¹

Tabela 3 – Verificação da satisfação das necessidades de informação que confirmem a verificação de direito de regresso, através da realização do serviço.

²⁸ Relativamente a esta situação é estritamente necessária a intervenção da autoridade policial, para que esta realize o teste de despiste de alcoolémia, ou solicite a sua realização junto de uma unidade de saúde através de colheita sanguínea.

²⁹ Relativamente a esta situação pode não se verificar a intervenção da autoridade.

³⁰ Relativamente a esta situação deve existir sempre a intervenção da autoridade.

³¹ Cópia das guias da carga; fotos das condições em que a carga era transportada – veículo e tipo de carga, etc.

5.1.3.2 Condições contratuais

Também relacionado com a necessidade de obtenção de informação com aspectos inerentemente ligados a questões de índole contratual.

Motivo	Informação existente		Relatório de Ocorrência	Documentos Suporte
	Não	Sim		
Alienação do veículo seguro		x	Pontos 4 e 5	Documentos 5 e 8 (docs. Veículo)
Falsas declarações		x	Pontos 4 e 5	Documento 5

Tabela 4 – Verificação da satisfação das necessidades de informação relacionada com aspectos de índole contratual

5.1.4 Necessidades de informação por suspeita de fraude

Relativamente a questões relacionadas com tentativas de fraude, entende-se que com a verificação/existência do serviço em análise, as tentativas de fraude se encontram fortemente limitadas e reduzidas.

Embora não existam grandes estudos nestes domínios, daquilo que resulta de um conhecimento empírico sabe-se que a tentativa de fraude ocorre sempre num momento posterior ao da verificação do sinistro.

Numa situação em que um dos veículos intervenientes no sinistro não possui cobertura de seguro de responsabilidade civil obrigatório válido, só num momento posterior (alguns dias depois), é que o interessado tentará trocar o veículo verdadeiramente interveniente por um outro que possua seguro válido. Ou então, depois de contratualizar um seguro tentará alterar a data da ocorrência do sinistro, de forma a garantir a produção dos efeitos da contrato.

Como se entende, a actuação de um técnico no momento do sinistro reduz tais possibilidades.

Além disso, existem toda uma série de elementos que possibilitam a redução daquele tipo de comportamento. De facto, a possibilidade de verificação *in loco* do tipo e vestígios de danos nos veículos intervenientes, condições do local, comportamento dos condutores, etc., permite toda a interpretação de um conjunto de dados que mais tarde podem não ser possíveis de analisar.

Motivo	Informação existente		Relatório de Ocorrência	Documentos Suporte
	Não	Sim		
Simulação de sinistro		x	Pontos 1,2,3	Outros documentos ³²
Troca do veículo interveniente		x	Pontos 4	Documentos 8 e 9
Troca da data do sinistro		x	Ponto 1	Outros documentos ³³
Troca do local do sinistro		x	Ponto 2	Documentos 2, 3 e 4
Troca de condutor interveniente		x	Ponto 5	Documento 5
Reclamação de danos já existentes à data do sinistro		x	Ponto 4	Documentos 8 e 9

Tabela 5 – Verificação da satisfação das necessidades de informação relacionadas com situações de suspeita de fraude.

³² Consideram-se *outros anexos* toda a documentação de suporte adequada a cada situação em particular.

³³ Consideram-se *outros anexos* toda a documentação de suporte adequada a cada situação em particular.

5.2 Do ponto de vista dos clientes das empresas de seguros

Neste estudo, para além da análise referida no ponto anterior, pretendeu-se também perceber e analisar junto dos clientes das empresas de seguros a sua receptividade para aquele tipo de serviço. Esta análise resultou das percepções tidas pelas suas experiências em situações de sinistros, bem como das expectativas criadas quanto à forma de lidar com a situação perante um cenário de envolvimento num sinistro automóvel.

5.2.1 Descrição da amostra

A amostra do presente estudo é constituída por 100 sujeitos, dos quais 68 são do sexo masculino e 32 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 19 (mínimo) e os 69 anos (máximo), perfazendo uma média de idades de 38,37 (DP=13,589). Dos 100 participantes neste estudo, 2 (2%) não apresentavam qualquer formação académica; 41 (41%) frequentaram os Primeiro e Segundo Ciclos de Escolaridade; 10 (10%) concluíram o Ensino Secundário; e 23 (23%) finalizaram o Ensino Superior.

Variáveis Sócio-Demográficas	N	Percentagem (%)
<u>Género</u>		
Masculino	68	68%
Feminino	32	32%
<u>Idade</u>		
Dos 18 aos 25 anos	18	18%
Dos 26 aos 45 anos	53	53%
+ de 46 anos	29	29%
	(M =38,37 ; DP=13,589)	
<u>Grau de Escolaridade</u>		
Sem Formação	2	2%
Primeiro e Segundo Ciclos	41	41%
Terceiro Ciclo	10	10%
Ensino Secundário	23	23%
Ensino Superior	23	23%

Tabela 6 – Caracterização sócio-demográfica da amostra – I (N=100)

Relativamente à profissão³⁴ desempenhada pelos sujeitos constituintes da amostra (cf. Quadro 2), 4 (4%) pertencem aos Quadros superiores da administração pública/ Dirigentes e quadros superiores de empresas; 13 (13%) correspondem a Especialistas das profissões intelectuais e científicas; 7 (7%) desempenham funções como Técnicos e profissionais de nível intermédio; 7 (7%) trabalham como Pessoal administrativo e similares; 21 (21%) correspondem a Pessoal dos serviços e vendedores; 1 (1%) são Agricultores e trabalhadores qualificados na agricultura e pesca; 25 (25%) são Operários/Artífices/Trabalhadores similares; 1 (1%) assume-se como Operador de instalações e máquinas/Trabalhadores da montagem; 2 (2%) são Trabalhadores não

³⁴ A classificação de profissões adoptada no presente estudo respeita a classificação do Instituto Nacional de Estatística – Classificação Nacional de Profissões (INE) 1994.

qualificados; 6 (6%) desempenham funções como Estudantes; 11 (11%) encontram-se Reformados e; 2 (2%) apresentam-se Desempregados.

No que concerne a situação laboral, a maioria dos indivíduos constituintes da amostra encontra-se activo (73%), sendo que apenas 27% são não-activos.

Profissões	N	Percentagem (%)
Quadros superiores da administração pública/Dirigentes e quadros superiores de empresas	4	4%
Especialistas das profissões intelectuais e científicas	13	13%
Técnicos e profissionais de nível intermédio	7	7%
Pessoal administrativo e similares	7	7%
Pessoal dos serviços e vendedores	21	21%
Agricultores e trabalhadores qualificados na agricultura e pesca	1	1%
Operários/Artífices/Trabalhadores similares	25	25%
Operadores de instalações e máquinas/Trabalhadores da montagem	1	1%
Trabalhadores não qualificados	2	2%
Estudantes	6	6%
Reformados	11	11%
Desempregado	2	2%

Tabela 7 – Caracterização sócio-demográfica da amostra – II (N=100)

Considerando o objectivo deste estudo, outro elemento importante da amostra diz respeito ao tempo em relação ao qual os inquiridos se encontram legalmente habilitados ao exercício da condução de veículos automóveis.

Verifica-se então que 9% dos inquiridos possui carta de condução há menos de 2 anos; 11% possui carta de condução no período compreendido entre 3 e 5 anos e 80% dos inquiridos encontra-se habilitado há mais de 5 anos.

Número Anos de Carta	N	Percentagem (%)
Entre 0 e 2 anos	9	9%
Entre 3 e 5 anos	11	11%
Mais de 5 anos	80	80%

Tabela 8 – Caracterização sócio-demográfica da amostra – III (N=100)

5.2.2 Experiência dos inquiridos em situações de sinistro

Um dos principais objectivos do estudo era identificar a dificuldade da transferência da informação entre as partes envolvidas – os intervenientes em sinistros automóvel e as empresas de seguro.

Como foi referido, aquela comunicação ocorre em regra através do recurso a um documento existente para o efeito – declaração amigável de acidente automóvel (DAAA).

Relativamente ao seu preenchimento, 70% do indivíduos que fizeram parte do estudo responderam nunca ter preenchido aquele documento, enquanto 30%, responderam positivamente.

	N	Percentagem (%)
Sim	30	30%
Não	70	70%
Total	100	100%

Tabela 9 – Resultados da pergunta nº 2 do questionário: *Já alguma vez preencheu uma declaração amigável de acidente automóvel?*

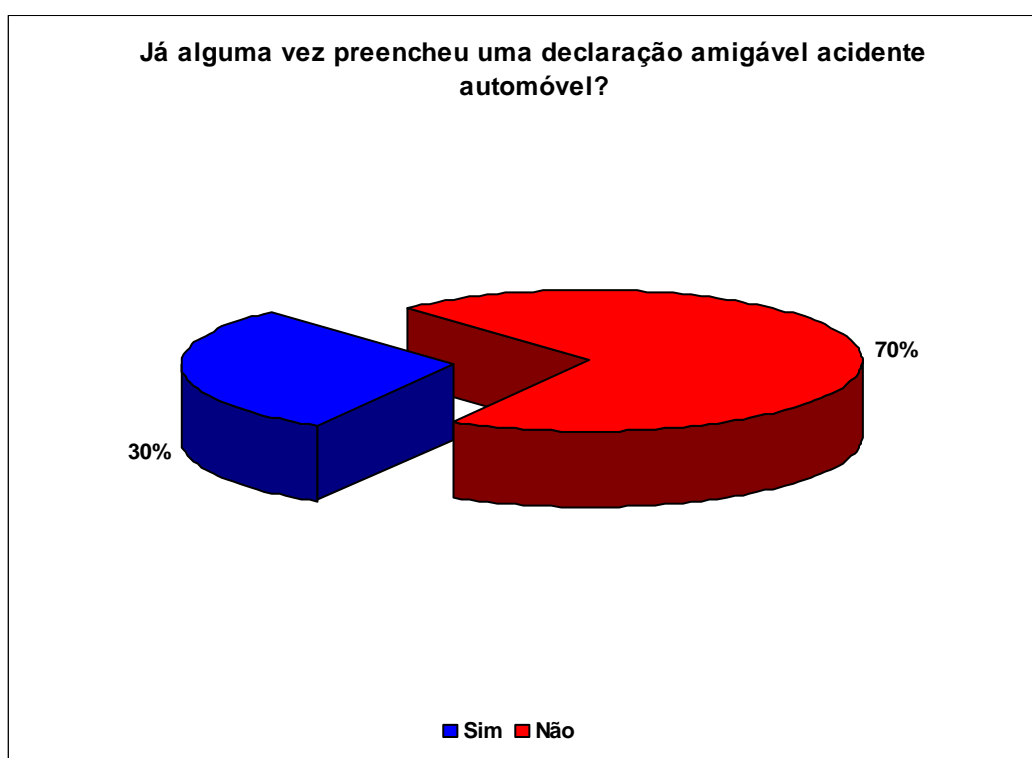


Figura 20 – Gráfico do valor dos resultados da pergunta nº 2 do questionário: *Já alguma vez preencheu uma declaração amigável de acidente automóvel?*

No que diz respeito ao envolvimento em sinistros automóvel nos dois anos anteriores ao ano do estudo (ano 2006 e 2007), 89,9% dos inquiridos responderam não ter tido nenhum sinistro, 9,1% apenas 1 sinistro, enquanto que 1% respondeu ter tido 2 sinistros.

	Número Acidentes (anos de 2006 e 2007)	Percentagem (%)
0	89	89,9%
1	9	9,1%
2	1	1%
Total	99	100%

Valores omissos = 1

Tabela 10 – Número de acidentes em que os inquiridos foram intervenientes nos anos 2006 e 2007.

Já relativamente a sinistros ocorridos no ano de 2008, 41,0% dos inquiridos responderam não ter tido nenhum sinistro, 58,0% responderam ter tido 1 sinistro, enquanto que apenas 1% respondeu ter tido 2 sinistros.

	Número Acidentes (ano 2008)	Percentagem (%)
0	41	41%
1	58	58%
2	1	1%
Total	100	100%

Tabela 11 – Número de acidentes em que os inquiridos foram intervenientes no ano de 2008

Nos sinistros em que os inquiridos foram intervenientes, e nos quais foi preenchida no local do acidente a declaração amigável de acidente automóvel (DAAA), 57,1% referem que o seu preenchimento foi da sua responsabilidade, 28,4% que o preenchimento foi da responsabilidade do outro interveniente, e 14,3% recorreram a terceiros (outros) para procederem ao seu preenchimento.

	N	Percentagem
O próprio	12	57,1%
O outro interveniente	6	28,6%
Outros	3	14,3%
Total	21	100%

Valores omissos = 79

Tabela 12 – Valores indicadores dos responsáveis pelo preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro.

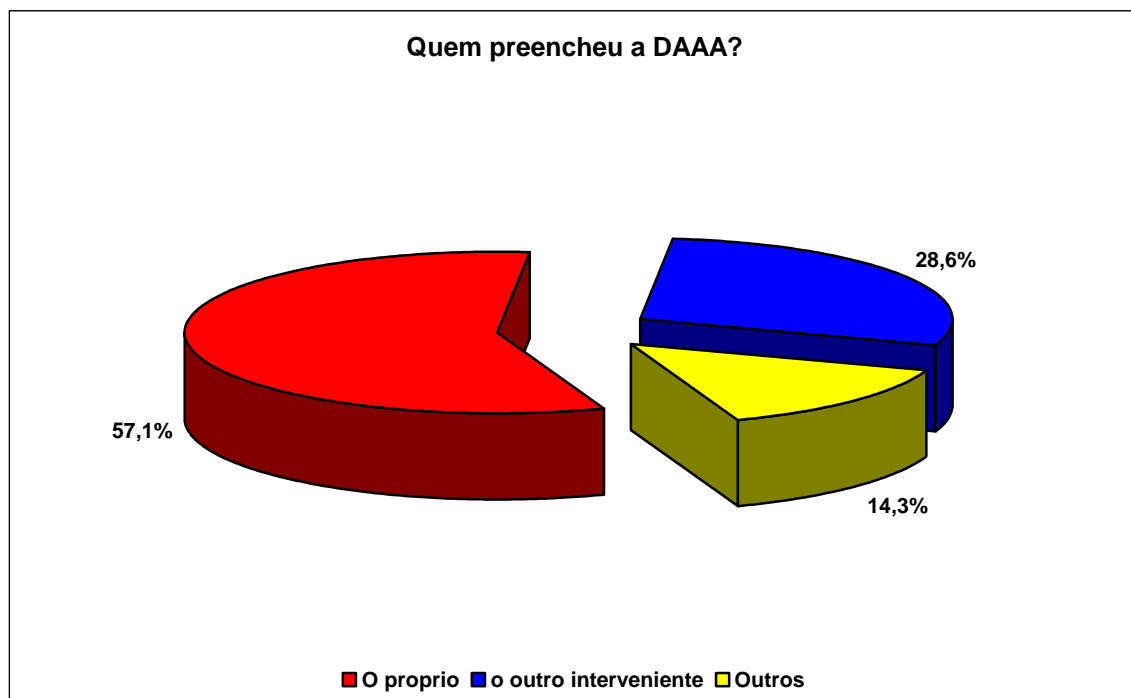


Figura 21 – Gráfico dos valores que indicam quem foi responsável pelo preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro

Ainda nos acidentes em que os inquiridos foram intervenientes e nos quais foi preenchida no local do acidente a declaração amigável de acidente automóvel (DAAA), 61,9% referem não terem sentido dificuldades no seu preenchimento, enquanto que 38,1% referem ter sentido dificuldade no seu preenchimento.

	N	Percentagem (%)
Sim	8	38,1%
Não	13	61,9%
Total	21	100%

Valores omissos = 79

Tabela 13 – Valores referentes à existência ou não de dificuldade de preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro.



Figura 22 – Gráfico dos valores indicativos da existência ou não de dificuldade no preenchimento da DAAA, nos acidentes em que esta foi preenchida no local de sinistro.

5.2.3 Resultados relativos à forma de resolução do sinistro.

Outro aspecto essencial digno de análise e referência relaciona-se com a forma de resolução encontrada pelos inquiridos quando não se verificou a tentativa de resolução do sinistro através do preenchimento da DAAA.

Nas situações em que não foi preenchida a declaração amigável de acidente automóvel no local do sinistro, 75% do inquiridos referiram ter resolvido a situação com recurso à solicitação da intervenção das autoridades, 18, 8%, optou por solicitar a intervenção do seu mediador de seguros, 1% junto da sua seguradora e 2% através de outras formas.

	N	Percentagem
Solicitou a intervenção das autoridades	36	75%
Solicitou a colaboração do seu mediador	9	18,8%
Junto da sua companhia de seguros	1	2,1%
Outras formas	2	4,2%
Total	48	100%

omissos = 52

Tabela 14 – Valores referentes à forma de resolução encontrada quando não se verificou o preenchimento da DAAA.

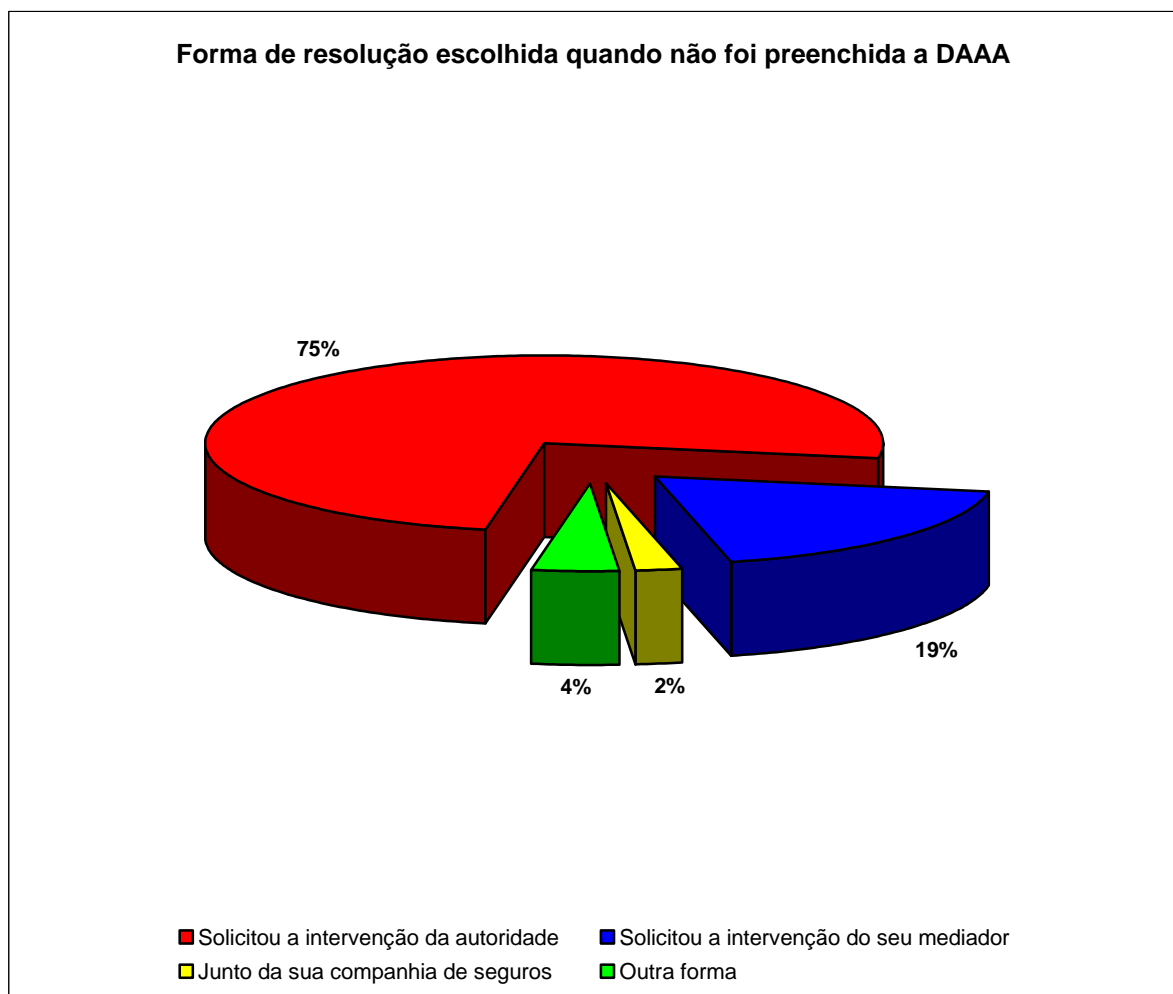


Figura 23 – Gráfico dos valores indicativos da forma de resolução escolhida quando não houve o preenchimento da DAAA.

Nas situações em que não foi preenchida a declaração amigável de acidente automóvel no local do sinistro, conforme atrás referido 75% do inquiridos informou ter resolvido a situação com recurso à solicitação da intervenção das autoridades.

Este aspecto merece também interesse, porquanto a resolução através desta via importa custos económicos e sobretudo temporais. Verificada a intervenção da autoridade, os agentes que registam a ocorrência procedem ao levantamento e registo dos factos, que depois serão traduzidos sob uma participação de ocorrência de acidente de viação. Dessa forma, só depois de elaborado aquele documento, verificado o seu teor pelas hierarquias responsáveis, e de estas proferirem o despacho a atestar a conformidade do documento, é que a cópia pode ser obtida.

Se em termos económicos os valores em questão podem não assumir grande importância³⁵, em termos temporais a questão assume relevância importante, na medida em que é depois com base na cópia daquele documento que o interessado tentará fazer prova das suas alegações junto da companhia de seguros do condutor responsável.

Relativamente a esta questão, 52,5% referiram não ter procedido à obtenção da cópia daquele documento (obtido ou pelo mediador do contrato, ou já pelas seguradoras intervenientes).

Dos intervenientes que tiveram necessidade em obter cópia daquele documento, 20% referiram que só foi possível a sua obtenção decorridas mais de 2 semanas após o acidente, 20% referiram ter obtido aquela cópia no período compreendido entre 1 a 2 semanas após a ocorrência do sinistro, e 7,5% referiram ter conseguido a sua obtenção em menos de 1 semana.

	N	Percentagem
Menos de 1 semana	3	7,5
Entre 1 a 2 semanas	8	20%
Mais de 2 semanas	8	20%
Não obteve cópia do documento	21	52,5%
Total	40	100%

Valores Omissos = 60

Tabela 15 – Valores referentes ao tempo decorrido para obtenção dos documentos policiais

³⁵ O custo do valor de uma cópia de participação de acidente junto de autoridade (documento que é constituído em regra por 4 paginas) é actualmente de 0,16 € caso se tratem de cópias simples, ou 12,75 € caso se tratem de fotocópias autenticadas – certidões (a PSP apenas emite certidões autenticadas) .

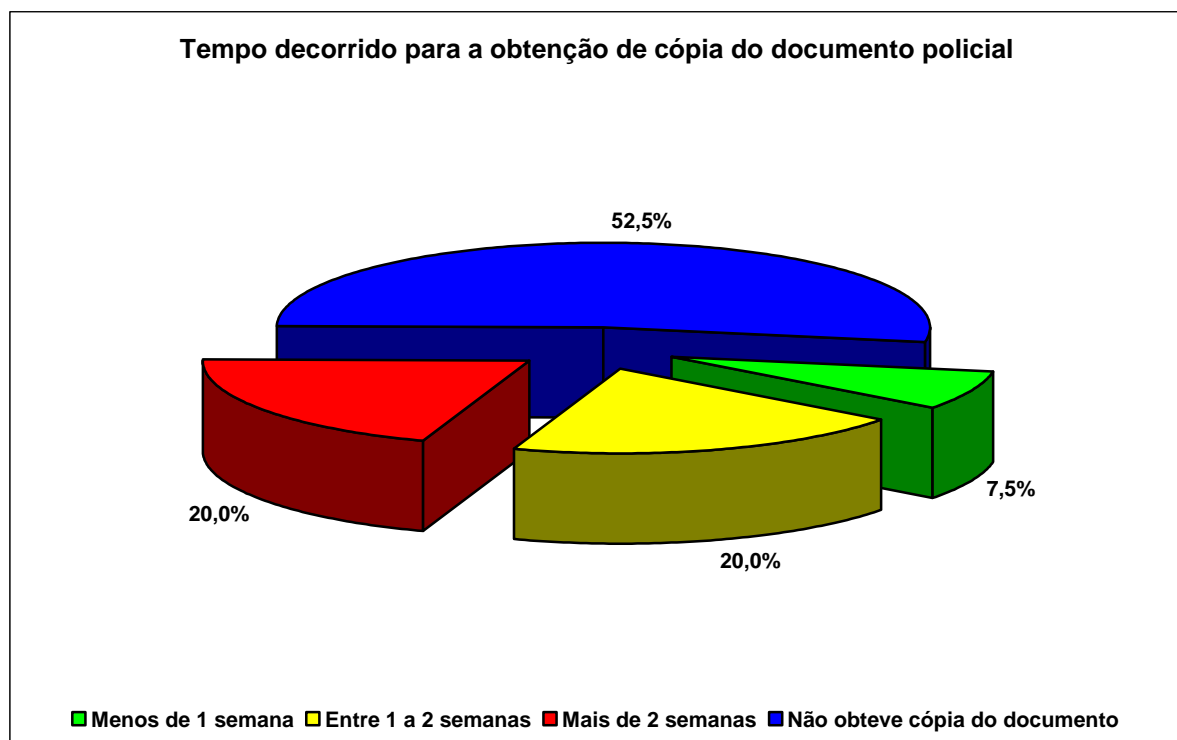


Figura 24 – Gráfico dos valores relativos ao prazo em que foram obtidas cópias dos documentos policiais.

Como foi referido ao longo do estudo, as questões de índole temporal relativas aos períodos de tempo de regularização de sinistros assumem um carácter nuclear.

Por isso foi colocada junto dos inquiridos que foram intervenientes em sinistros automóvel a questão relativa ao período de tempo em relação ao qual conseguiram resolver as questões directamente relacionadas com o sinistro em questão.

Dos inquiridos intervenientes em sinistros automóvel, 96,8% referiram que o sinistro continua em resolução, 1,6% disseram ter demorado 3 semanas a resolvê-lo, e 1,6% referiram ter conseguido a resolução total em 3 semanas.

	N	Percentagens (%)
3 Semanas	1	1,6%
4 Semanas	1	1,6%
Continua	61	96,8%
Total	63	100

Valores Omissos = 37

Tabela 16 – Valores referentes ao período de tempo decorrido até à completa resolução das questões relacionadas com o sinistro

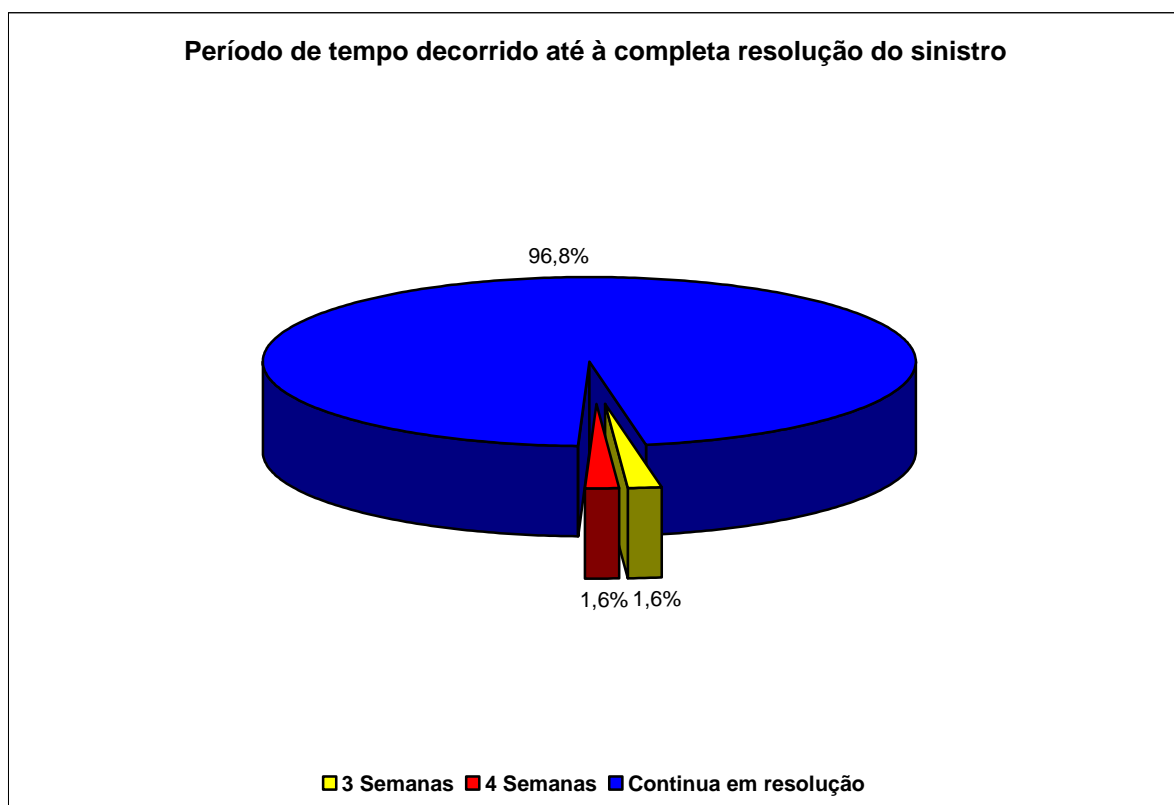


Figura 25 – Gráfico dos valores referentes ao período de tempo decorrido até à completa resolução das questões relacionadas com o sinistro.

Tendo presente a possibilidade de o sinistro se encontrar ainda no período de resolução (como de resto se verificou em larga percentagem), foi também perguntado aos participantes que tinham o seu processo sinistro ainda em resolução, há quanto tempo é que aquele se tinha verificado.

De todos os inquiridos que se encontravam ainda com o seu processo em resolução, 36,1% referiram que aquele se tinha verificado há 3 semanas, 31,1% referiram que o sinistro tinha ocorrido há 2 semanas, 19,7%, que o sinistro se tinha verificado há mais de 4 semanas, 9,8%, que o sinistro tinha ocorrido há 4 semanas e 3,3% que o sinistro tinha ocorrido há 1 semana.

	N	Percentagem
1 semana	2	3,3%
2 Semanas	19	31,1%
3 Semanas	22	36,1%
4 Semanas	6	9,8%
+ 4 semanas	12	19,7%
Total	61	100%

Valores Omissos = 39

Tabela 17 – Valores referentes ao período de tempo decorrido desde a data da verificação do sinistro até ao momento da resposta dos inquiridos, referentes aos processos que ainda se encontram em fase de resolução.

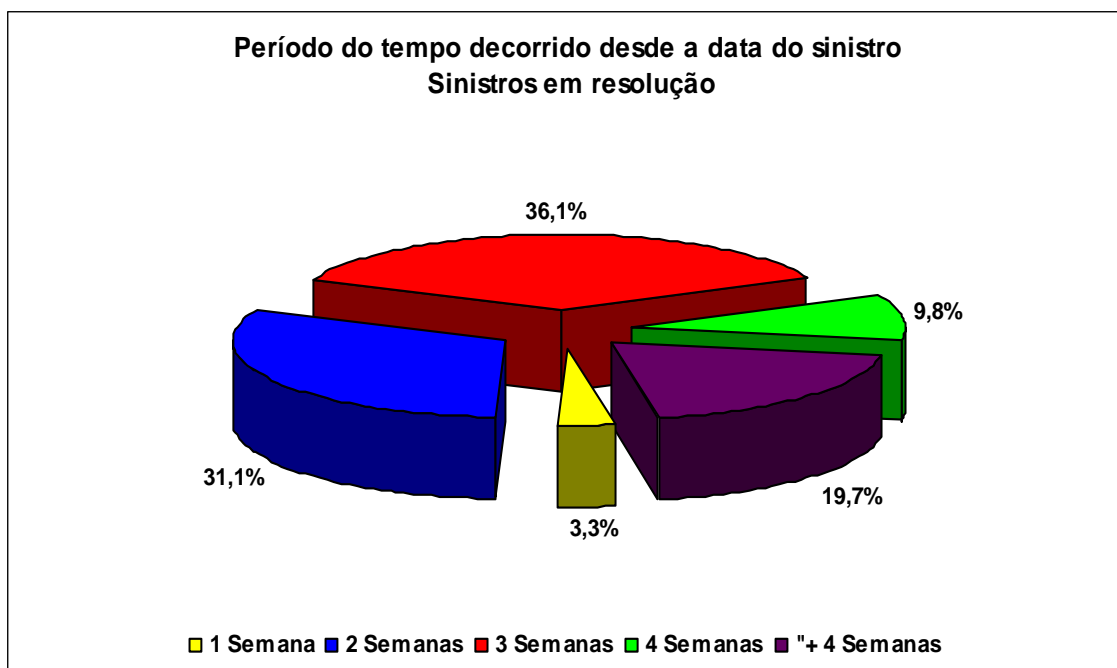


Figura 26 – Valores referentes ao período de tempo decorrido desde a data da verificação do sinistro até ao momento da resposta dos inquiridos, referentes aos processos que ainda se encontram em fase de resolução.

Relativamente aos processos que ainda se encontram em fase de resolução, entendeu-se também avaliar qual a percepção dos inquiridos quanto à justificação que impedia a resolução do processo.

Dos inquiridos que se encontravam com processos ainda em fase de resolução, 52,4 entendia que a situação se justificava pela falta de elementos para a correcta atribuição de responsabilidades, 30,2% julgava que tal situação era causada pela posição assumida pelo outro condutor interveniente, 1,6% achava que era devido à falta de acordo de valores de indemnização, e 15,9% justificava a situação com outros motivos.

	N	Percentagem (%)
Por culpa do outro interveniente	19	30,2%
Falta de elementos para atribuição de responsabilidades	33	52,4
Falta de acordo dos valores de indemnização	1	1,6%
Outros	10	15,9%
Total	63	100

Valores Omissos = 37

Tabela 18 – Valores referentes aos motivos pelos quais os inquiridos entendem que o seu processo sinistro se encontra ainda em fase de resolução.

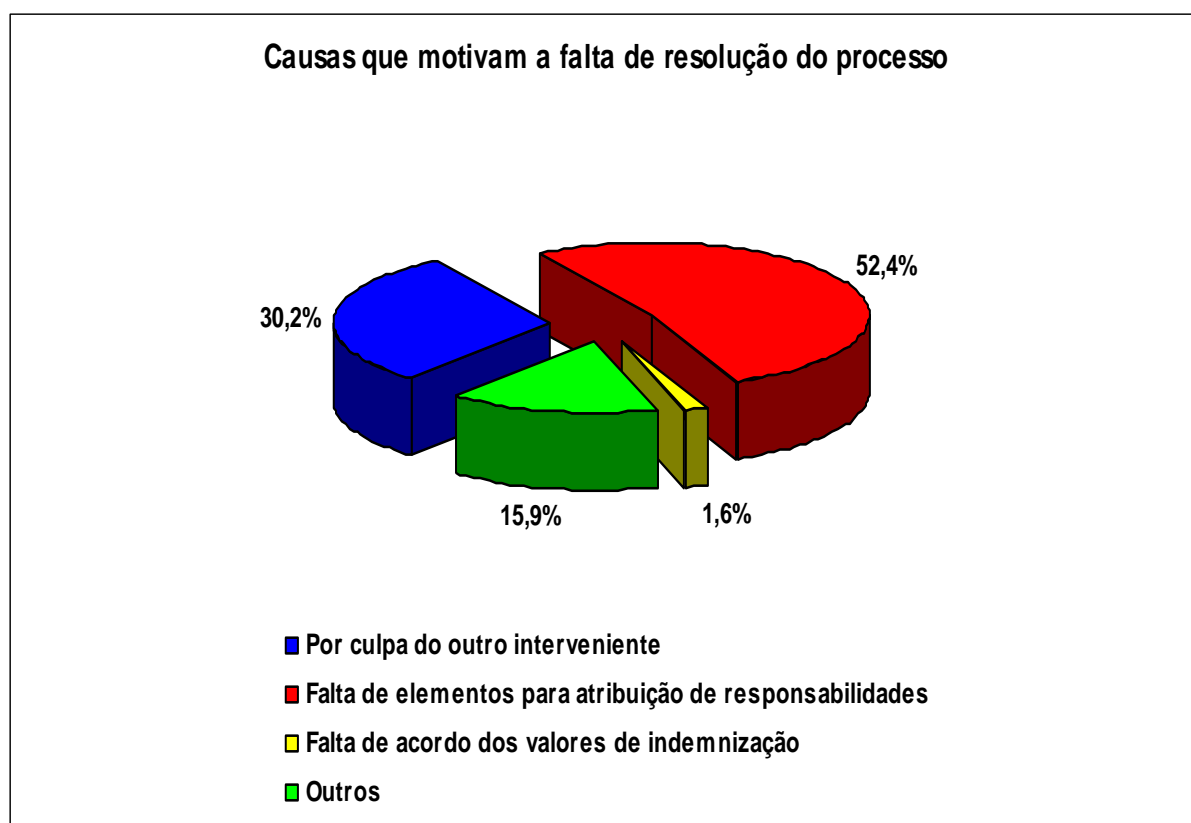


Figura 27 – Gráfico dos valores referentes aos motivos pelos quais os inquiridos entendem que o seu processo sinistro se encontra ainda em fase de resolução.

5.2.4 Grau de satisfação dos inquiridos e interesse no serviço proposto.

Considerando o principal objectivo de estudo, importava também aferir junto dos clientes das empresas de seguros qual o seu grau de satisfação relativamente à forma como tinham decorrido ou decorriam os processos em que eram intervenientes.

Também com aquele objectivo presente pretendeu-se avaliar qual a posição de aceitação dos participantes quanto à introdução de um novo serviço especializado, qual o interesse em garantir a possibilidade de dele poderem usufruir, e por último qual o montante associado ao custo do contrato de seguro que estariam na disposição de pagar anualmente para poder dispor daquele serviço.

Em relação ao grau de satisfação associado à forma como decorreram e/ou estavam a decorrer os processos de sinistro em que os inquiridos foram intervenientes, 43,8% responderam terem ficado *pouco satisfeitos*, 25,0% responderam terem ficado *nada satisfeitos*, 7,8% afirmaram estarem *satisfeitos* com a forma como o processo foi tratado, e por ultimo 23,4% não tinha opinião formada.

	N	Percentagem (%)
Nada satisfeito	16	25%
Pouco satisfeito	28	43,8%
Satisfeito	5	7,8%
Sem opinião	15	23,4%
Total	64	100%

Valores Omissos = 36

Tabela 19 – Valores referentes ao grau de (in)satisfação dos inquiridos quanto à forma como decorreu ou se encontrava a decorrer o seu processo sinistro

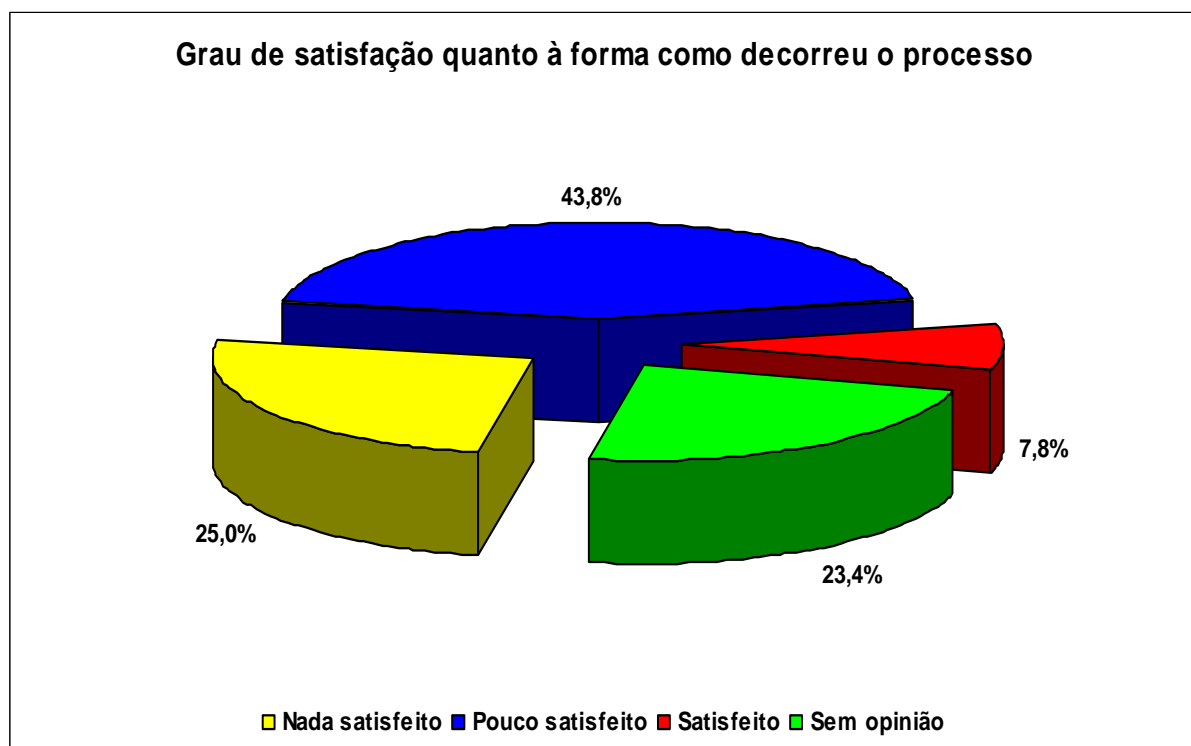


Figura 28 – Gráfico dos valores referentes ao grau de (in)satisfação dos inquiridos quanto à forma como decorreu ou se encontrava a decorrer o seu processo sinistro.

Questionados quanto à possibilidade de, numa situação em que viessem a ser intervenientes num acidente de viação, poderem contar com a colaboração e ajuda de um técnico especializado que no local os ajudasse a conduzir o processo, 93,9% do inquiridos respondeu que sim, sendo que apenas 6,1% não manifestaram interesse em obter tal apoio.

	N	Percentagem (%)
Sim	93	93,9%
Não	6	6,1%
Total	99	100%

.Valores omissos = 1

Tabela 20 – Valores referentes ao número e percentagem de inquiridos que, sendo intervenientes em um acidente de viação, estariam ou não interessados em poder solicitar a colaboração de um técnico especializado que lhes prestasse o apoio necessário.



Figura 29 – Gráfico dos valores percentuais de inquiridos que, sendo intervenientes em um acidente de viação, estariam ou não interessados em poder solicitar a colaboração de um técnico especializado que lhes prestasse o apoio necessário.

Relativamente à manifestação de vontade em subscrever aquele serviço junto da empresa de seguros com quem detém contrato de seguro, 91,9% do inquiridos referiram estar interessados em subscrevê-lo, contra 8,1% que não demonstrou vontade em contratualizar aquele serviço.

	N	Percentagem (%)
Sim	91	91,9%
Não	8	8,1%
Total	99	100%

Valores omissos = 1

Tabela 21 – Valores referentes ao número e percentagem de inquiridos que estariam Interessados em contratualizar o serviço caso este fosse disponibilizado pela empresa de seguros.



Figura 30 – Gráfico dos valores referentes ao número e percentagem de inquiridos que estariam Interessados em contratualizar o serviço caso este fosse disponibilizado pela empresa de seguros.

Por último avaliou-se o montante anual que os inquiridos interessados em subscrever o serviço estariam na disposição de pagar.

	N	Percentagem
15 € / ano	86	94,5%
20 € / ano	4	4,4%
25 € / ano	1	1,1%
Total	91	100%

Valores Omissos = 9

Tabela 22 – Valores referentes ao montante anual que os inquiridos estariam dispostos a suportar para contratualizar o serviço.

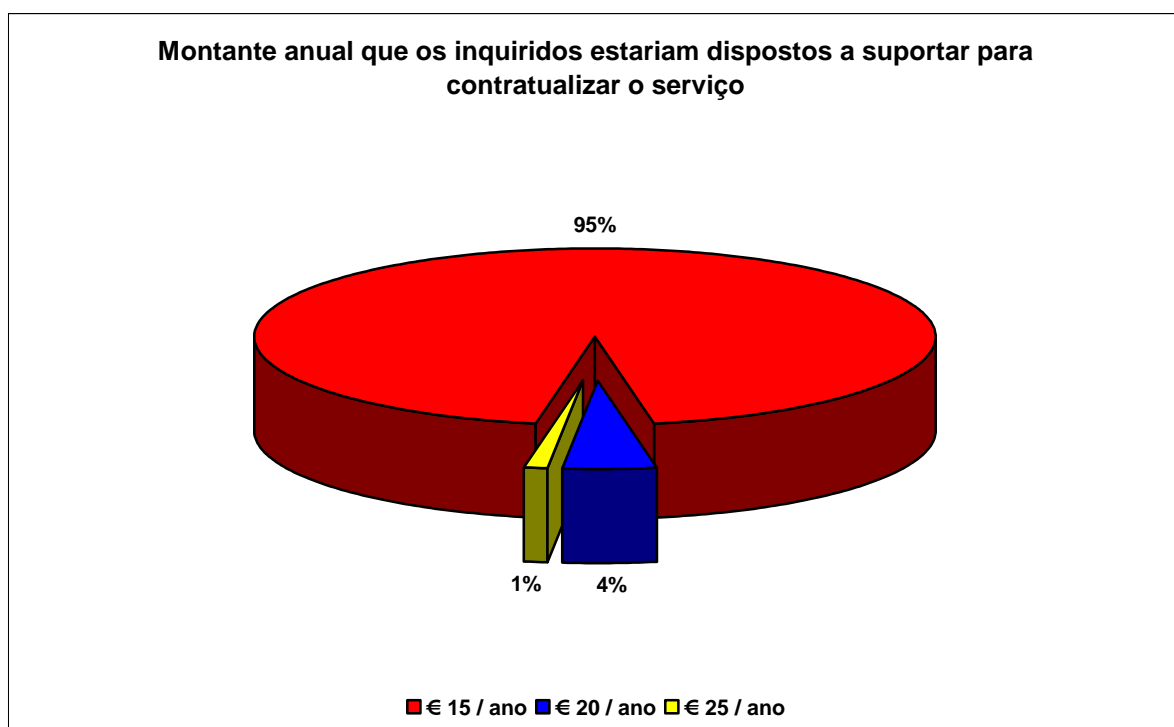


Figura 31 – Gráfico dos valores referentes ao montante anual que os inquiridos estariam dispostos a suportar para contratualizar o serviço.

5.3 Resumo dos principais aspectos relativos às respostas dos inquiridos

Considerando o objectivo deste estudo, e de acordo com os resultados obtidos junto dos elementos que nele participaram, julga-se importante salientar os seguintes aspectos:

A forma habitual de se proceder à participação e/ou reclamação de um sinistro automóvel junto de uma empresa de seguros baseia-se por regra na apresentação de uma declaração amigável de acidente automóvel. Daqui resulta que quanto melhor for efectuado o seu preenchimento melhor será a sua análise. No entanto, a comprovar uma das dificuldades por parte das empresas de seguros relativa à forma e à qualidade da informação recebida, está o facto de 70 % dos inquiridos referirem nunca ter preenchido uma DAAA. Efectivamente, muitas destas situações de não preenchimento daquele documento resultam por um lado da dificuldade em o realizar e por outro, naquilo que envolve a maior parte das situações, da falta de entendimento dos condutores intervenientes.

Quer numa quer noutra situação, como também se verificou, os intervenientes encontram forma de ultrapassar as dificuldades do momento através da solicitação da presença das autoridades. No entanto, verificou-se igualmente que na maior parte dos casos acabam depois por não obter cópia daquele documento (este elevado valor estará justificado com o facto de ser alguém em nome do interveniente, ou já a própria empresa de seguros, a obter tal documento). Ainda assim, foi possível identificar que a grande maioria só consegue obter aquele documento depois de pelo menos uma semana após a ocorrência do sinistro. Tal aspecto determina para além dos custos económicos associados, um elevado custo ao nível do factor tempo.

Importa também referir que uma grande parte dos inquiridos referiu estar com processos sinistro em resolução, sendo que a maior parte deles entendia como justificação para tal facto a falta de elementos que permitissem atribuir a responsabilidade, e a posição assumida por parte do outro interveniente. Ou seja, também por aqui se percebe que na maior parte dos casos os processos acabam por apresentar alguma dificuldade de resolução, face à forma como ele é iniciado.

Pelos mais variados motivos, na altura do acidente os intervenientes não demonstram ter capacidade nem discernimento suficiente (situação perfeitamente justificável se atendermos ao estado de choque normalmente associado a este tipo de situação) para conseguirem conduzir adequadamente o processo no local, nomeadamente na obtenção de elementos essenciais à posterior resolução do processo.

Embora muitas das situações de morosidade dos processos sejam, como se percebe, resultantes de situações da própria responsabilidade dos intervenientes, estes não admitem tal facto, e um numero significativo de inquiridos demonstram um considerável grau de insatisfação associado à empresa de seguros responsável pela instrução do processo.

Outro aspecto digno de referência é o facto de um elevado número de inquiridos ter presente a dificuldade que envolve gerir uma situação relacionada com a resolução de um acidente de viação. De facto, o valor obtido daqueles que demonstraram vontade de poder contar no local com a colaboração de alguém especializado é perfeitamente elucidativo de tal constatação. Mais ainda, ela justifica-se não só pela dificuldade do momento, como também se percebe em resultado das questões que posteriormente vão surgindo e que lhes permite identificar certas incorrecções/omissões quanto à forma inicial como lidaram com o processo.

Efectivamente, com base nos resultados obtidos foi possível confirmar que um considerável número de indivíduos, em resultado de tal manifestação de vontade, assumem claramente que se tal serviço fosse disponibilizado pela sua companhia de seguros subscreveriam a sua contratualização, mesmo que a este se encontrasse associado um custo.

5.4 Conclusões

Com este estudo pretendeu-se identificar um quadro de situações que, em resultado de determinados condicionalismos, conduzem a que muitos dos processos sinistros do ramo automóvel se caracterizem por uma regularização morosa e muita vezes de extrema dificuldade. Como se compreende, na maior parte das vezes tais situações estão na origem de relações bastante conflituosas entre as empresas de seguros e os seus segurados e/ou terceiros.

Identificados os motivos e suas justificações, sugeriu-se a introdução de novas metodologias operacionais, traduzidas através da disponibilização de um novo modelo de serviço específico nesta área, que possibilite a uma empresa de seguros tomar uma posição face a determinado sinistro de forma rápida e fundamentada, ou assumir a responsabilidade pelo pagamento das indemnizações dos danos que dele resultaram, ou fundamentadamente declinar essa mesma responsabilidade.

De acordo com a análise realizada aos resultados obtidos conclui-se então que a criação e disponibilização do serviço sugerido conseguiria introduzir uma importante melhoria na forma de regularização de processos sinistros do ramo automóvel.

A sua implementação, de acordo com as conclusões dos resultados obtidos, permitiria agilizar a forma de resolução daqueles processos.

Do ponto de vista das empresas de seguros, a informação relativa a um determinado sinistro obtida através daquele serviço, conforme se verificou, permite eliminar a assimetria de informação, respondendo cabalmente a todas as necessidades de informação para uma adequada tomada de posição.

Do ponto de vista dos clientes das empresas de seguros, para além de lhe possibilitar uma rápida resolução do seu problema, possibilita-lhes ainda algo que se conclui ser para eles entendido como de extraordinariamente importante. De acordo com os resultados obtidos, a demonstração de vontade em poder contar com a presença e colaboração de alguém que perante uma situação de sinistro os ajudasse a tratar e lidar com a situação, ilustra bem a dificuldade quanto à forma de gerir aqueles acontecimentos.

Resultado disso conclui-se igualmente que as empresas de seguros poderiam também elas daqui obter importantes vantagens competitivas: para além da melhoria de imagem associada à disponibilização daquele serviço, de que resultaria consequentemente um aumento dos níveis de fidelização dos seus clientes, conseguiriam também melhores resultados do ponto de vista económico.

As empresas de seguros, para além da melhor adequação de recursos na regularização dos processos sinistro associada à rapidez de obtenção de informação, poderiam aumentar o valor económico dos contratos, uma vez que a maior parte dos clientes estariam não só interessados em dispôr daquele serviço, como também dispostos a pagar um dado valor anual para dele poderem usufruir, suportando por essa via o custo associado à sua prestação. Por outro lado, com a existência daquele serviço as empresas de seguros reduziriam substancialmente os custos suportados com processos de averiguação, na medida em que aquela fase deixaria na grande maioria dos casos de ser necessária.

Importa também referir o facto que, com estudos já realizados, se concluiu que o valor de €15,00/ano apontado para a subscrição deste serviço por parte de uma empresa de seguros que possua em termos de mercado segurador um volume de negócios que se situe no valor aproximado de 200.000 apólices/ano, permite viabilizar economicamente a estrutura de negócio da ASAR e consequente prestação daquele serviço.

Por isso, também por esta via se conclui que todas as partes envolvidas teriam então ganhos consideráveis com a introdução destes novos métodos, traduzidos pela operacionalidade daquele tipo de serviço. Os clientes das empresas de seguros, porque como se percebeu, garantiam numa situação de sinistro a possibilidade de contarem com o apoio de alguém especializado na condução do processo no local, e a possibilidade de verem o problema rapidamente resolvido. Para isso apenas teriam que contar com o valor do custo associado que, considerando o valor de € 15,00/ano, se entende perfeitamente adequado e justificado.

As empresas de seguros, ao aderir a este tipo de serviço, beneficiariam de um conjunto de vantagens tangíveis e intangíveis, mas sem que isso se reflectisse num custo, dado que o poderia transmitir para o seu cliente final, que o aceitaria de bom grado, assim estivesse aquele disponível.

5.5 Limitações na realização do trabalho

Uma das limitações deste estudo relaciona-se com a pouca bibliografia encontrada sobre o negócio segurador e muito em particular relativamente a esta área específica do negócio.

Trata-se de uma área onde, apesar de se assistir a um aumento da preocupação por parte tanto dos organismos oficiais de supervisão e tutela como de organismos de associação corporativista, subsiste ainda algum deficit de informação.

Outra grande dificuldade encontrada relacionou-se com a impossibilidade de obter informação estatística e organizacional junto das empresas de seguros. Como se percebe, trata-se de uma área de importância nuclear e onde a informação relativa àqueles indicadores de gestão se encontra fortemente protegida.

5.6 Sugestões para trabalhos futuros

A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original (Einstein).

Este trabalho equaciona a possibilidade da introdução de novos métodos operacionais numa importante área de negócio das empresas de seguros.

Acredita-se que a sua implementação poderia revolucionar todos os métodos actualmente utilizados, operando importantes mudanças aos mais variados níveis nas relações entre todos os actores que dele fazem parte.

Julga-se por isso que mais estudos se devam fazer relacionados com esta temática, nomeadamente ao nível das áreas de investigação operacional, e gestão estratégica aplicadas àquele conceito de serviço/negócio.

Seria também importante estudar com minúcia a interligação e desenvolvimento entre os sistemas de informação e comunicação a utilizar entre a empresa responsável pela prestação daquele serviço e as empresas de seguro aderentes.

Referências Bibliográficas

- Almeida, J.C Moutinho – **O contrato de seguro no Direito Português e Comparado**. Lisboa: Livraria Sá da Costa Editora,1971;
- APS, 2008 – **Associação Portuguesa de Seguradores**. *On-line*
<http://www.apseguradores.pt/Site/Home.jsf>. Ultima visita: 2008/09/15;
- Bel, Judith – **Como realizar um projecto de investigação**. Gradiva, 2003;
- Casaca, João; Matos, João; Baio, Miguel – **Topografia Geral, 2ª edição**. Lisboa: Lidel, 1994;
- Centeno, Maria de Lourdes – **Teoria do risco na actividade seguradora. 1ª edição**. Oeiras: Celta Editora, 2003;
- CIMASA, 2008 – **Centro Informação Mediação Arbitragem Seguros Automóveis**. *On-line*
<http://www.cimasa.pt/website/>. Ultima visita: 2008/09/20.
- Coelho, José Castro, Correia, Victor Ramos – **Manual de Introdução ao Marketing**. Viseu: Praeducar, 1998.;
- Companhia de Seguros Fidelidade – Mundial, 2008 – **Sinistros Automóvel**. *On-line*
<http://www.fidelidademundial.pt/portalllesado/Entrada.aspx>. Ultima visita:2007/09/21;
- Companhia de seguros Império-Bonança, 2008 – **Sinistros Automóvel**. *On-line*
<http://www.imperiobonanca.pt/PortalLesado/Entrada.aspx>. Ultima entrada:2007/09/21;
- Companhia de Seguros Victória, 2008. *On-line*
<http://www.victoria-seguros.pt>. Ultima visita: 20/09/2008 ;
- Cunha, Paulo Ferreira da – **Introdução à Teoria do Direito**. Porto: Rés – Editora;
- D'Hainat, Louis – **Conceitos e Métodos de Estatística. Volume 1 – Uma variável a uma dimensão, 2ª edição**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1992;
- Dess, Gregory G.; Lumpkin, G.T; Taylor, Marilyn L. – **Strategic Management**. International Edition. New York: McGraw-Hill, 2004;
- Donnelly Jr, James H.; Gibson, James L.; Ivancevich, Jonh M. – **Administração, Princípios de Gestão Empresarial. 10ª edição**. Lisboa: McGraw-Hill, 2000;
- Eco, Humberto – **Como se faz uma tese em ciências humanas – 12ª edição**. Lisboa: Editorial Presença,2005;

Ferreira, J.M. Carvalho; Neves, José; Caetano, António – **Manual de Psicossocologia das Organizações**. Lisboa: McGraw-Hill, 2001;

Gil, António Carlos – **Métodos e técnicas de pesquisa social**: São Paulo: Atlas, 1994

Guimarães, Rui Campos; Cabral, José A. Sarsfield – **Estatística, Edição Revista**. Lisboa: McGraw-Hill, 1998;

Hofstede, Geert – **Cultura e Organizações – Compreender a nossa programação mental**. Lisboa: Edições Sílabo, 2003;

INE, 2008a – Instituto Nacional de Estatística. *On-line*

http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_main. Última visita:2008/09/20;

INE, 2008b – **Classificação nacional das profissões**. *On-line*

<http://metaweb.ine.pt/sine/default.aspx?ID=PT> . Última visita: 20/09/2008

ISP, 2008a – **Instituto de Seguros de Portugal**. *On-line*

<http://www.isp.pt/NR/exeres/97C24D91-5FD7-4874-9D7D-FFE049D206D9.htm>. Última visita: 2008/09/20.

ISP, 2008b – **Plano Estratégico 2007-2009**. *On-line*

http://www.isp.pt/NR/rdonlyres/0657A7D7-F84E-46F5-9C34-F66E873FBFF7/0/PlanoEstrategicoISP2007_2009.pdf. Última visita:2008/09/20;

ISP, 2008c – **Estatísticas de seguro, 2007**. *On-line*

http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/historico/Estatisticas%20ES%202006.pdf. Última visita: 2008/09/15;

ISP, 2008d – **Actividade Seguradora**, DL 94-B/98 de 17 Abril. *On-line*

<http://www.isp.pt/winlib/cgi/winlib.exe?skey=&pesq=2&doc=11299> última visita: 2008/09/20;

ISP, 2008e – **Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel Obrigatório**, DL 522/85 de 29 de Julho. *On-line* <http://www.isp.pt/winlib/cgi/winlib.exe?skey=&pesq=2&doc=10580> Última visita: 2008/09/20;

ISP, 2008f – **Regime Jurídico do Pagamento de Prémios de seguro "Não Vida"**,

DL 122/2005. *On-line* <http://www.isp.pt/NR/exeres/A34ACBFD-ACEF-47CB-8124-2FFE90386B86.htm>. Última visita:2008/09/20;

ISP, 2008g – **Regularização de Sinistros Automóvel – Danos Materiais**, DL 83/2006. *On-*

line <http://www.isp.pt/winlib/cgi/winlib.exe?skey=&pesq=7&doc=15748> Última visita:2008/09/21;

ISP, 2008h – **Regularização de Sinistros Automóvel – Danos Corporais**, DL 291/2007.
On-line <http://www.isp.pt/NR/exeres/B2325177-701B-457F-8F93-68D75447B8CA.htm>

Ultima visita:2008/09/21;

Kakabadse, A; Kakabadse, N – **Trends in Outsourcing: Contrasting USA and Europe**:
European Management journal, volume 20, Nº 2. Elsevier Science Ltd, 2002;

Ketele, Jena-Marie de, Roegiers, Xavier – **Metodologia de recolha de dados, fundamentos dos métodos de observações, de questionários, de entrevistas e de estudo de documentos**. Lisboa: Instituto Piaget, 1993;

Kotler, Philip – **Marketing para o Século XXI, 2ª edição**. Lisboa: Editorial Presença, 2001;

Kotler, Philip; Armstrong, Gary – **Principios de Marketing, 7ª edição**. Rio Janeiro: Prentice-Hal, Inc, 1995;

Lendrevie, Jacques; Lindon Denis; Rodrigues, Joaquim Vicente; Dionisio, Pedro – **Mercator, Teoria e Prática do Marketing. 8ª edição**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1999;

Madureira, Mário António Soares – **Introdução à Gestão**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1990;

Martinez, Pedro Romano – **Direito dos Seguros**. Cascais: Principia, 2006;

Martins, João Valente – **Notas práticas sobre o contrato de seguro**. Lisboa: Quid Juris, 2006;

Mednick, Ben – **The Portuguese Insurance Sector: A Study in Political Economy and Competition**. Lisboa: Julho 2001;

Mol, M – **Outsourcing – Design, Process, and performance**. Cambridge University Press, 2007;

Murteira, Bento José Ferreira; Black, George Hubert Joseph – **Estatística Descritiva**. Lisboa: McGraw-Hill, 1983;

Oliveira, J. – **O problema dos acidentes de Viação em Portugal**. Revista Portuguesa de Saúde Publica, nº 11, 1993;

Paredes, L – **Impacto do Outsourcing nos factores de competitividade das empresas**, dissertação de mestrado em gestão. Coimbra: Faculdade de Economia de Coimbra, Universidade de Coimbra, 2007;

Pereira, Alexandre – **SPSS Guia Prático de Utilização, análise de dados para ciências sociais e psicologia, 6ª edição** – Revista e corrigida. Lisboa: Edições Sílabo, 2006;

Quivy, Raymond; Campenhoudt, LucVan – **Manual de Investigação em Ciências Sociais, 3.ª Edição**. Lisboa: Gradiva, 2003;

Samuelson, Paulk A; Nordhaus, Willian D – **Economia. 14ª edição**.Lisboa: McGraw-Hill, 1993;

Santos, João, a – **Teoria geral do Seguro 1 Curso geral de seguros**. Lisboa: CEFOS – Centro de formação de Seguros; Associação Portuguesa de seguradores, 1991;

Santos, João, b – **Teoria geral do Seguro 2 Curso geral de seguros**. Lisboa: CEFOS – Centro de formação de Seguros; Associação Portuguesa de seguradores, 1991;

Selltiz, Claire; Jahoda, Marie; Deutsh, Morton; Cool, Stuart W.- **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária, 1974;

Serrano, António; Filaho Cândido – **Gestão do Conhecimento, o novo paradigma das organizações**. Lisboa:FCA, 2005;

Sousa, António – **Introdução à Gestão: Uma abordagem sistémica**. Lisboa: Editorial Verbo, 1990;

Zorrinho, Carlos – **Gestão da Informação**. Lisboa: Editorial Presença, 1991.

Anexos

Anexo A – Relatório de ocorrência do teste piloto e suporte documental	167
Anexo B – Detalhe da afectação de recurso por região/distrito	185
Anexo C – Certificado Internacional de seguro – <i>carta verde</i>	243
Anexo D – Questionário utilizado como instrumento para a recolha de dados	245

Anexo A – Relatório de ocorrência do teste piloto



Relatório de Ocorrência

1. DADOS DO ACIDENTE:

Data: 01/01/2008

Natureza do acidente: Colisão

Consequências: Danos corporais e materiais

2. LOCAL DO ACIDENTE:

Nome: Entroncamento da Rua D.^a Maria Costa Bastos c/ Rua Rocha Silvestre

Concelho: Vila Nova de Gaia

Distrito: Porto

Características: Entroncamento

Sinalização: Vertical / horizontal

Limite de velocidade: 50 km/h – interior de localidade

3. AUTORIDADE INTERVENIENTE:

SIM ☐ NÃO ☒

PSP ➤ ☐ ESQUADRA:

TAS: NA

GNR ➤ ☐ POSTO:

4. VEÍCULOS INTERVENIENTES:

Veículo A

Matricula: AA-00-AA

Marca: Toyota

Modelo: Corolla

Companhia de seguros: Companhia de seguros AA

Titular do contrato de seguro: AMR construções Lda

Proprietário: AMR construções Lda

Morada: Av. Republica, 735 2º andar, sala 25, 4430 – 201, VN Gaia

Veículo B

Matricula: BB-00-BB

Marca: Ligier

Modelo: X-Too

Companhia de seguros: Companhia de seguros BB

Titular do contrato de seguro: Mário Augusto Pinto Moreira

Proprietário: Mário Augusto Pinto Moreira

Morada: Rua Venceslau Ramos, n.º15, 4430 – 929 – Avintes, VN Gaia

5. CONDUTORES INTERVENIENTES:

Veículo A

Nome: António Maria Pinto Moreira

Morada: Av. dos descobrimentos, n.13, 4410 – 321 Arcozelo, VN Gaia

Contacto: 941941941

Licença de condução: VA - 123123

Relação proprietário/conductor: Laboral

Relação Segurado/conductor: Laboral

Motivo da condução: Profissional

TAS: Conductor não submetido ao teste de despiste de alcoolémia

Veículo B

Nome: Mário Augusto Pinto Moreira

Morada: Rua Venceslau Ramos, n.º15, 4430 – 929 – Avintes, VN Gaia

Contacto: 952952952

Licença de condução: VB - 456456

Relação proprietário/conductor: NA

Motivo da condução: Proprietário

TAS: Conductor não submetido ao teste de despiste de alcoolémia

6. CONDIÇÕES DO AMBIENTE:

Meteorológicas: Bom tempo

Luminosidade: Diurna

Visibilidade: reduzida

7. TESTEMUNHAS:

Nome: André Filipe Correia Monteiro

Morada: Rua Caetano de Melo, n.º79 5º andar 4430 – 342 Oliveira do Douro

Contacto: 227227227

Nome: NA

Morada:

Contacto:

Nome: NA

Morada:

Contacto:

8. CONSEQUÊNCIAS:

Danos corporais na ocupante do veículo B

Danos materiais no veículo A – Cfr. fotos em anexo

Danos materiais no veículo B – Cfr. fotos em anexo

9. IDENTIFICAÇÃO DOS SINISTRADOS:

Nome: Isabel da Conceição Pinto Moreira

Morada: Rua Venceslau Ramos, n.º15, 4430 – 929 – Avintes, VN Gaia

Contacto: 952952952

Observações:

Ocupante do veículo B.

Trata-se de uma senhora com 55 anos de idade, doméstica, e que à data referia dores torácicas. Foi observada na unidade de saúde da área (Centro hospitalar de VN de Gaia), onde foi sujeita a exames complementares de diagnóstico (rx), não lhe tendo sido diagnosticada nenhuma fractura. Foi-lhe administrada medicação analgésica e aconselhado repouso durante os próximos dias.

10. DESCRIÇÃO DO ACIDENTE:

De acordo com os elementos apurados, o sinistro ocorreu quando o condutor do veículo B circulava na Rua de Rocha Silvestre, no sentido oeste / este, quando ao chegar junto da intersecção da artéria em que circulava com a Rua D.ª Maria Costa Bastos e a Alameda de Santa Eulália, não se apercebendo da proximidade do veículo A que ali circulava na Rua D.ª Maria Costa Bastos, no sentido norte / sul, avançou para o interior do referido entroncamento.

Dessa forma, no momento em que o fez, obstruiu por completo a via na qual circulava o veículo A, facto do qual haveria de resultar o embate entre os veículos.

11. CONCLUSÕES:

Com base no circunstancialismo em que se verificou o sinistro em questão, entende-se que na sua origem, esteve a não observação por parte do condutor do veículo B das normas impostas pelo tipo de sinalização afecto aquele que era o seu sentido de marcha.

Dessa forma, e salvo melhor opinião, deverá a responsabilidade do sinistro ser imputada aquele condutor, por violação ao disposto nos termos do n.º1 do art.º29º do código de estrada, conforme sinalização existente para esse efeito – sinal vertical do STOP, do tipo b2.

Porto, 02 de Janeiro de 2008

Pedro Morais
Técnico ASAR

ASAR – Assistência sinistros automóveis rodoviários

6 / 7

ANEXOS:

Suporte Documental 1.1 – Declaração Acidente Amigável Automóvel (DAAA) - frente;

Suporte Documental 1.2 – Declaração Acidente Amigável Automóvel (DAAA) - verso

Suporte Documental 2 – Fotos do Local de sinistro (1/2);

Suporte Documental 3 – Fotos do Local de sinistro (2/2);

Suporte Documental 4 – Esboço do local de sinistro;

Suporte Documental 5 – Declaração do condutor do veículo A;

Suporte Documental 6 – Declaração do condutor do veículo B;

Suporte Documental 7 – Declaração da Testemunha André Monteiro

Documento 1.1

VEÍCULO A

A MOTOR

8. Companhia de seguros (ver documento de seguro)

9. Condutor (ver licença de condução)

11. Danos visíveis no veículo A:

14. As minhas observações:

Marcar com uma cruz (X) no respectivo quadrado as circunstâncias aplicáveis a cada veículo para melhor compreensão do esquema do acidente

* Riscar o que não interessa

Não constitui reconhecimento de responsabilidade, mas a constatação dos fatos e a identificação dos intervenientes, com vista a maior rapidez na regularização do sinistro.

13. Esquema do acidente no momento do embate **13.**

Indicar: 1. O traçado das vias - 2. Direção por meio de setas dos veículos A e B -
3. Posição no momento do embate - 4. Sinal de trânsito - 5. Nome das ruas ou estradas.

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

Diagram of a rock substation. It shows a transformer (labeled 'W') and a circuit breaker (labeled '3'). A line with an arrow labeled 'A' points towards the transformer. Another line with an arrow labeled 'B' points towards the circuit breaker. The text 'de Rochede substation' is written below the diagram.

VEÍCULO BA MOTOR

8. Companhia de seguros (ver documento de seguro)

9. Condutor (ver licença de condução)

11. Danos visíveis no veículo B:

14. As minhas observações:

PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO

Após preenchimento completo dos campos da Declaração Amigável de Acidente Automóvel aplicáveis, preencher adicionalmente os campos seguintes. É indispensável o preenchimento de todos os campos seguintes de acordo com as informações de que disponha, para a aplicação do Regime de Regularização de Sinistros do Decreto-Lei nº 291/2007, de 21 de Agosto. Sempre que necessário, utilize folha suplementar devidamente assinada.

1 - PARTICIPANTE

SEGURADO/TOMADOR DO SEGURO ☐ TERCEIRO LESADO ☐

Nome MRS - Conceição da

Profissão _____ Telefone 221 221 221

2 - CONDUTOR (se não coincidente)

Nome António José Pereira Soares

Profissão Desenho Telefone 941 941 941

Idade 37 É o condutor habitual da viatura? Sim Tem seguro

de carta? Não Caso afirmativo: Seguradora _____

N.º apólice _____

Documento 1.2

(Espaço reservado aos serviços da Companhia Seguradora)

3 - TITULAR DO REGISTO DE PROPRIEDADE (se não coincidente)

Nome MRS - Conceição da

Telefone 221 221 221

Morada Av. República, 735

C.P. 4430-201

4 - DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO ACIDENTE

Indique a que velocidade seguia o seu veículo: 11-30 km/h

Quilómetros na Rua de São João de Costa Zébo, quando fui encoberto
pelo veículo 33-00-33, que vinha de Rua do Boque Alvega, e
cujo condutor não desferiu o sinal.

5 - Foi levantado auto pelas autoridades? Não GNR ☐ PSP ☐ Posto/Brigada/Esquadra de: _____

Alguns dos intervenientes foi submetido ao teste de pesquisa de álcool? _____ Qual? _____

Resultado do teste: _____

SEGURADO

Duas rodas ☐

Ligeiro ☒ Pesado ☐ Particular ☐ Aluguer ☐

Conceição

MRS - Conceição da

Não

Sim

Não

A indicar

6 - DADOS REFERENTES AOS VEÍCULOS

Características

Cor

Titular do registo de propriedade

Existiam danos anteriores? Quais

Pode circular?

Rebocava atrelado?

Oficina reparadora

Endereço e telefone (da oficina)

TERCEIRO

Duas rodas ☐

Ligeiro ☒ Pesado ☐ Particular ☐ Aluguer ☐

Conceição

Mrs. Conceição da Silva

Não

Sim

Não

A indicar

7 - OUTROS DANOS MATERIAIS ALÉM DOS CAUSADOS AOS VEÍCULOS IDENTIFICADOS NO Nº 6

Nome e morada dos proprietários _____

Natureza dos danos _____

8 - FERIDOS

Nome

Morada

Profissão e telefone

Idade

Nº Beneficiário da

Segurança Social

Lesões sofridas

Primeiros socorros em

Hospitalizado em

Indique se era

Isabel da Conceição da Silva
Rua dos Bombeiros, 151
aux. sup. educ. 95295452
55 anos
132034656
zona turística
123456789
Peão

Ocupante do veículo ☒

Peão ☐ Ocupante do veículo ☐

NOTA IMPORTANTE: A presente Participação não serve, por si, de pedido indemnizatório para a regularização dos danos corporais. Se pretende apresentar Pedido de Indemnização para a Regularização do Dano Corporal, indique por escrito o que pretende ver pago por conta dessa Regularização, juntando os documentos necessários ao pagamento.

9 - Os condutores dos veículos, bem como os proprietários dos bens atingidos ou qualquer dos feridos, é parente ☐ sócio ☐ empregado ☐ mandatário ☐ do segurado ou do condutor do veículo seguro? Especifique: _____

10 - Pretende formular pedido indemnizatório de lucros cessantes? sim ☐ não ☐

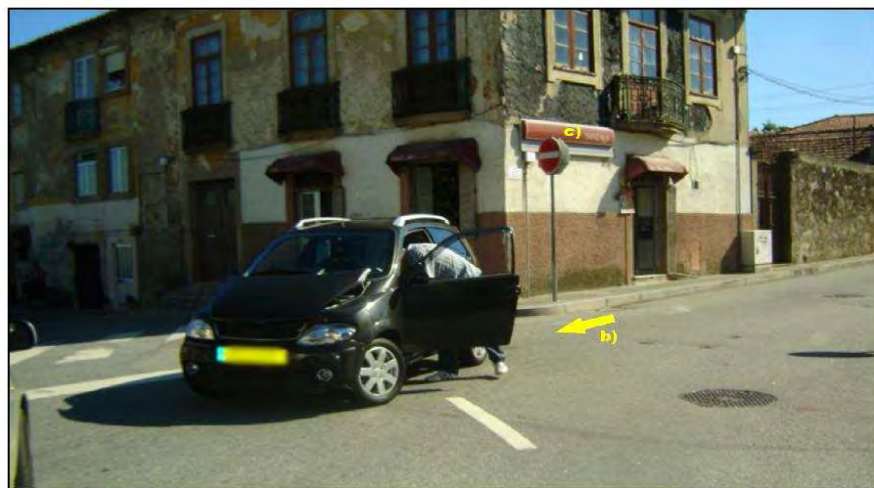
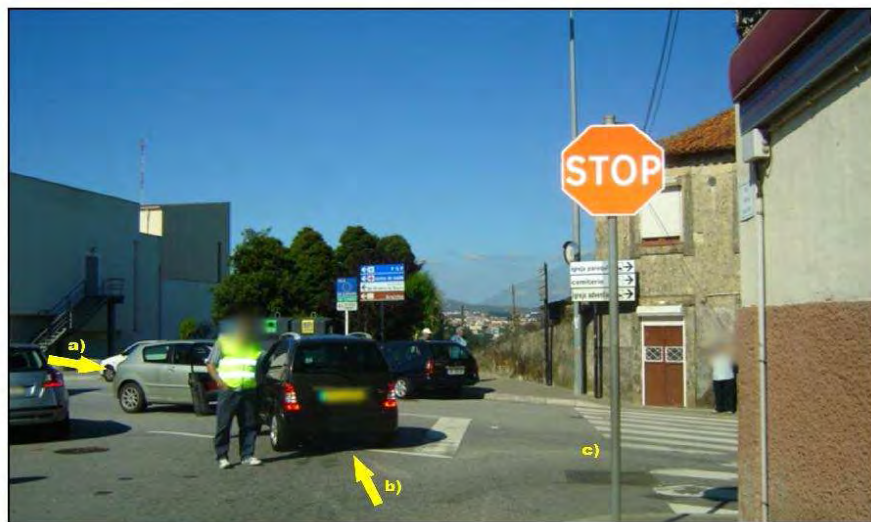
11 - LOCAL E DATA DESTA PARTICIPAÇÃO

Olivença, 01 de Junho de 2008

12 - ASSINATURA DO PARTICIPANTE

António José Pereira Soares

Fotos do local do sinistro



- a) Sentido de marcha do veículo A
- b) Sentido de marcha do veículo B
- c) Sinalização afecta o sentido de marcha do veículo B

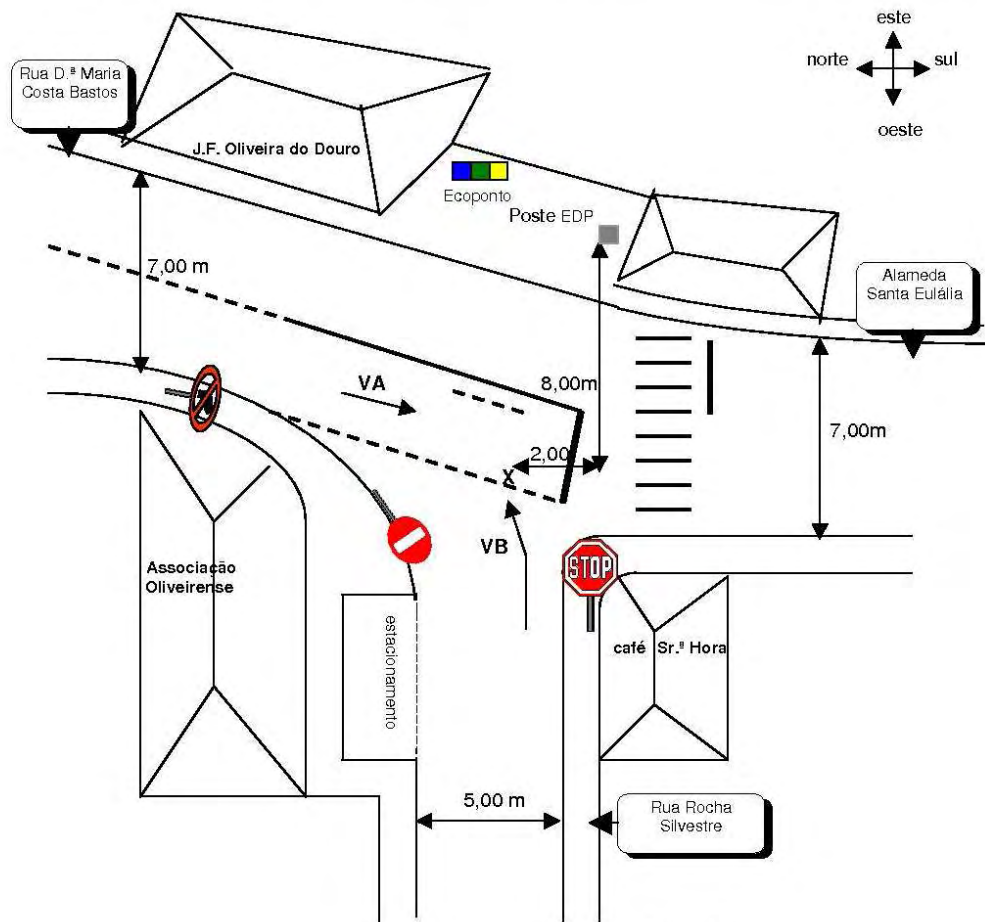
Fotos do local do sinistro



- a) Sentido de marcha do veículo A
- b) Sentido de marcha do veículo B
- c) Sinalização afecta o sentido de marcha do veículo B



Esboço do local do sinistro



Legenda:

VA – Sentido de marcha do veículo A;
VB – sentido de marcha do veículo B;
X – Local provável de embate indicado pelos condutores intervenientes.

Escala: 1/200



DECLARAÇÃO

Nome: Arborecio Faria Perxoto Soares, na qualidade de 1 Condutor directo a
filho de: José da Silva Soares e de Maria da Conceição Guedes Perxoto
portado do BI n.º 123 123 123, emitido em 30/10/2007 Arq. Ident. Porto
no estado civil de casado, com a profissão de Técnico
residente em Avenida dos Descobrimentos, 1013 - Miraflores
na localidade de Alcozelo, cod. postal: 4410 - 321, com o tel.: 941941941
acerca do acidente ocorrido em Rua D.ª Maria da Costa Bastos - Divina do Douro
no dia 01 de Junho de 2008, entre o veículo: (marca) Toyota, (modelo) Corolla
(cor) Verde, com a matrícula AA - 00 - AA, e o veículo (marca) Lipian, (modelo) X-100
(cor) Verde, com a matrícula BB - 00 - BB.

declara que: Encontrei-me na Rua D.ª Maria da Costa Bastos, em
Divina do Douro - Vila Nova de Gaia, no sentido
norte-sul, quando ao chegar ao entrocamento formado
com a Rua de Rocha Silvestre, fui surpreendido
pelo semáforo do veículo com a matrícula BB-00-BB.
O referido veículo parou de repente e o
seu condutor ao chegar à Rua D.ª Maria da Costa Bastos,
estava respeitando a sinalização STOP ali existente, iniciou
uma manobra de direcção à esquerda.

Como tal e em resultado de forças locais
realizou tal manobra, os dois foram colididos a
velocidade média, provocando o acidente por onde os
veículos se deslocaram.

Divina do Douro, 01 de Junho de 2008

Arborecio Faria Perxoto Soares

¹ Qualidade em que presta declarações: condutor, testemunha, outros



Assistência sinistros automóveis rodoviários

Documento 6

DECLARAÇÃO

Nome: Mário Augusto Paulo Molice, na qualidade de 1º Condutor Vamb B
filho de: Augusto Dias Molice e de Maria da Conceição Azevedo Pinto
portado do BI n.º 456456456, emitido em 13/02/2005 Arq. Ident. Lisboa
no estado civil de Casado, com a profissão de Reformado
residente em Rua Vasco da Gama, nº 15
na localidade de Avintes, cod. postal: 4430-929, com o tel.: 952952952
acerca do acidente ocorrido em Rua de Maria Costa Bastos - Oliveira do Bairro
no dia 01 de Junho de 2008, entre o veículo: (marca) Toyota, (modelo) Corolla
(cor) Purpura, com a matrícula AA - 00 - AA, e o veículo (marca) Lipien, (modelo) X-TR
(cor) Purpura, com a matrícula BB - 00 - BB.
declara que: Seguia na Rua de Rocha Silvestre, no sentido
descendente e ao chegar ao entroncamento com a
Rua de Maria Costa Bastos, parei junto ao semáforo
de STOP.

Porque pretendia virar à esquerda, olhei para
esse mesmo lado e de seguida para o meu lado
direito.

Não me foi visto nenhum carro, iniciiei a
manobra de viragem à esquerda.

No entanto assim que o fiz, fui de imediato
percutido pelo Toyota que vinha com uma
excesso de velocidade.

Oliveira do Bairro, 01 de Junho de 2008

Mário Augusto Paulo Molice.

¹ Qualidade em que presta declarações: condutor, testemunha, outros



DECLARAÇÃO

Nome: André Filipe Correia Falcão, na qualidade de ¹ Testemunha
filho de: João de Sousa Falcão e de Paulina Machado Correia
portado do BI n.º 999888777, emitido em 25/08/2005 Arq. Ident. Lisbon
no estado civil de Solteiro, com a profissão de Desempregado
residente em Rua Caetano de Melo, 79 - 50 Andm
na localidade de Olivares do Douro, cod.postal: 4430 - 342, com o tel.: 22+22+22+
acerca do acidente ocorrido em Rua de Maria Costa Beatus - Olivares do Douro
no dia 01 de Janeiro de 2008, entre o veículo: (marca) Toyota, (modelo) Corolla
(cor) Laranja, com a matrícula AA-00-AA, e o veículo (marca) Lipia, (modelo) X-TOO
(cor) Laranja, com a matrícula BB-00-BB.

declara que: Quando me encontrava à porta do Café Sís da
Hora, em Olivares do Douro, vi que o Camião com a
matrícula BB-00-BB vinha a descer a Rua Rocha
Silvestre, e o seu condutor ao chegar à Rua de Maria
Costa Beatus, em acto contínuo realizou uma manobra
de mudança de direcção à esquerda, sem fazer o
Sinal 50º que ali existia.

Em resultado de tal situação ocorreu
frontalmente ao Toyota com a matrícula AA-00-AA,
que ali circulava no sentido norte-sul.

Olivares do Douro 01 de Janeiro de 2008

André Filipe Correia Falcão

¹ Qualidade em que presta declarações: condutor, testemunha, outros

Danos nos veículos



Danos no veículo A – Frente direita

Danos nos veículos



Danos no veículo B

Anexo B – Detalhe da afectação de recursos por região / distrito

Anexo B.1 - Distrito de Braga

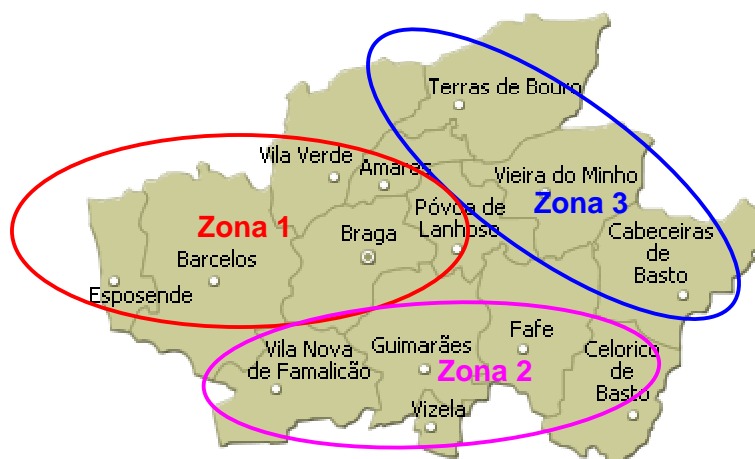
O distrito de Braga encontra-se localizado na Região de Entre Douro e Minho e compreende 14 concelhos, abrangendo uma área total de cerca de 2.705,1 km².

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Braga representa 26,58% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade, o distrito de Braga representa 27,35% do total da sinistralidade da região norte, registada pela ANSR, no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito de Braga vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Braga

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Amares, Barcelos, Braga, Esposende, Póvoa de Lanhoso e Vila Verde, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico II).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Celorico de Bastos, Fafe, Guimarães, Vila Nova de Famalicão e Vizela, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico JJ).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Cabeceiras de Basto, Terras de Bouro e Vieira do Minho cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico LL).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Braga	Amares	II	JJ
Braga	Barcelos	II	LL
Braga	Braga	II	JJ / LL
Braga	Cabeceiras de Basto	JJ	II
Braga	Celorico de Basto	LL	JJ
Braga	Esposende	II	LL
Braga	Fafe	LL	II / JJ
Braga	Guimarães	LL	II / JJ
Braga	Povoa do Lanhoso	II	JJ / LL
Braga	Terras do Bouro	JJ	II
Braga	Vieira do Minho	JJ	II
Braga	Vila Verde	II	JJ
Braga	Vila Nova Famalicão	LL	II
Braga	Vizela	LL	JJ

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Braga

Concelhos	Técnicos
14	3

Total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Braga.

Anexo B.2 - Distrito de Bragança

O distrito de Bragança está totalmente integrado na região de Trás-os-Montes e Alto Douro, tendo uma área de 6.598,7 km², que compreende um total de 12 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Bragança representa 5,28% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Bragança representa 4,04%, do total da sinistralidade da região norte, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito de Bragança vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Bragança

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alfândega de Fé, Macedo de Cavaleiros, Mirandela, Mogadouro e Vila Flor, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico MM).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Bragança, Miranda do Corvo, Vimioso e Vinhais, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico OO).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Carrazeda de Ansiães, Freixo de Espada à Cinta e Torre de Moncorvo, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico NN).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Bragança	Alfandega da Fé	MM	NN
Bragança	Bragança	OO	MM
Bragança	Carraceda de Ansiães	NN	MM
Bragança	Freixo Espada à Cinta	NN	MM
Bragança	Macedo de Cavaleiros	MM	OO
Bragança	Miranda do Douro	OO	NN
Bragança	Mirandela	MM	OO
Bragança	Mogadouro	MM	OO
Bragança	Torres de Moncorvo	NN	MM
Bragança	Vila Flor	MM	NN
Bragança	Vimioso	OO	MM
Bragança	Vinhais	OO	MM

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Bragança

Concelhos	Técnicos
12	3

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Bragança.

Anexo B.3 - Distrito do Porto

O Distrito do Porto encontra-se inserido na Região de Entre Douro e Minho, ocupando uma área de 2.329,6 Km², distribuída por 18 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP,2007), o distrito do Porto representa 52,38% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito do Porto representa 53,65% do total da sinistralidade da região norte, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 5 técnicos.

O distrito do Porto vai integrar quatro zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito do Porto

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Valongo e Vila Nova de Gaia, cuja cobertura será assegurada por 2 técnicos – (técnico HH e PP1).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Amarante, Baião, Felgueiras e Marco de Canavezes, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico RR1).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Lousada, Paços de Ferreira, Paredes e Penafiel, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico SS1).

➤ **Zona 4**

A zona 4 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos Santo Tirso, Póvoa de Varzim, Trofa e Vila do Conde, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico QQ1)

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Porto	Amarante	RR1	SS1
Porto	Baião	RR1	SS1
Porto	Felgueiras	RR1	SS1
Porto	Gondomar	HH / PP 1	SS1
Porto	Lousada	SS1	RR1 / QQ1
Porto	Maia	HH / PP 1	QQ1
Porto	Marco de Canavezes	RR1	SS1
Porto	Matosinhos	HH / PP 1	AA
Porto	Paços de Ferreira	SS1	RR1 / QQ1
Porto	Paredes	SS1	QQ1 / PP1
Porto	Penafiel	SS1	QQ1 / PP1
Porto	Porto	HH / PP 1	AA
Porto	Santo Tirso	QQ1	SS1
Porto	Pova de Varzim	QQ1	SS1
Porto	Trofa	QQ1	SS1
Porto	Valongo	HH / PP 1	SS1
Porto	Vila do Conde	QQ1	SS1
Porto	Vila Nova de Gaia	HH / PP 1	AA

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito do Porto

Concelhos	Técnicos
18	5

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito do Porto.

Anexo B.4 - Distrito de Viana do Castelo

O Distrito de Viana do Castelo encontra-se no extremo norte do território continental português, na Região de Entre Douro e Minho. Este distrito ocupa uma superfície territorial de 2.220,2 Km², distribuídos por um total de 10 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Viana do Castelo representa 8,43% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Viana do Castelo representa 8,07% do total da sinistralidade da região norte registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 2 técnicos.

O distrito de Viana do Castelo vai integrar duas zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Viana do Castelo

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Arcos de Valdevez, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca e Valença, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico AA2).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Caminha, Ponte de Lima, Viana do Castelo e Vila nova de Cerveira, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico BB2).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	AA2	BB2
Viana do Castelo	Caminha	BB2	AA2
Viana do Castelo	Melgaço	AA2	BB2
Viana do Castelo	Monção	AA2	BB2
Viana do Castelo	Paredes de Coura	AA2	BB2
Viana do Castelo	Ponte da Barca	AA2	BB2
Viana do Castelo	Ponte de Lima	BB2	AA2
Viana do Castelo	Valença	AA2	BB2
Viana do Castelo	Viana do Castelo	BB2	AA2
Viana do Castelo	Vila Nova de Cerveira	BB2	AA2

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Viana do Castelo

Concelhos	Técnicos
10	2

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Viana do Castelo.

Anexo B.5 - Distrito de Vila Real

O Distrito de Vila Real encontra-se integrado na região de Trás-os-Montes e Alto Douro, ocupando uma área territorial de 4.309,6 km² e compreende um total de 14 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP,2007), o distrito de Vila Real representa 7,32% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Vila Real representa 6,89%, do total da sinistralidade da região norte registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 2 técnicos.

O distrito de Vila Real vai integrar duas zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Vila Real

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alijó, Mesão-Frio, Mondim de Basto, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião e Vila Real, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico DD2).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Boticas, Chaves, Montalegre, Ribeira da Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico CC2).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Vila Real	Alijó	DD2	CC2
Vila Real	Boticas	CC2	DD2
Vila Real	Chaves	CC2	DD2
Vila Real	Mesão Frio	DD2	CC2 / LL / JJ
Vila Real	Mondim de Basto	DD2	CC2 / LL / JJ
Vila Real	Montalegre	CC2	DD2
Vila Real	Murça	DD2	CC2
Vila Real	Peso da Régua	DD2	CC2
Vila Real	Ribeira da Pena	CC2	DD2 / LL / JJ
Vila Real	Sabrosa	DD2	CC2 / LL / JJ
Vila Real	Santa Marta Penaguião	DD2	CC2
Vila Real	Valpaços	CC2	DD2 / LL / JJ
Vila Real	Vila Pouca de Aguiar	CC2	DD2
Vila Real	Vila Real	DD2	CC2

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Vila Real

Concelhos	Técnicos
14	2

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Vila Real.

Anexo B.6 - Distrito de Aveiro

O Distrito de Aveiro é localizado, maioritariamente, na Região da Beira Litoral. Este distrito tem uma superfície territorial de 2.799,6 Km² e abrange dezanove municípios.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Aveiro representa 30,07% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Braga representa 29,52% do total da sinistralidade da região centro, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito de Aveiro vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Aveiro

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Aveiro	Agueda	BB	SS
Aveiro	Albergaria-A-Velha	AA	BB
Aveiro	Anadia	BB	SS
Aveiro	Arouca	CC	AA
Aveiro	Aveiro	AA	BB
Aveiro	Castelo de Paiva	CC	SS1
Aveiro	Espinho	AA	PP1
Aveiro	Estarreja	AA	BB
Aveiro	Santa Maria da Feira	AA	PP1
Aveiro	Ilhavo	AA	BB
Aveiro	Mealhada	BB	SS
Aveiro	Murtosa	AA	PP1
Aveiro	Oliveira de azeméis	CC	AA
Aveiro	Oliveira do Bairro	BB	SS
Aveiro	Ovar	AA	PP1
Aveiro	São João da Madeira	AA	PP1
Aveiro	Sever do Vouga	CC	AA
Aveiro	Vagos	AA	BB
Aveiro	Vale de Cambra	CC	AA

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Aveiro

Concelhos	Técnicos
19	3

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Aveiro.

Anexo B.7 - Distrito de Castelo Branco

O Distrito de O Distrito de Castelo Branco, encontra-se integrado na Região da Beira Baixa, tendo uma área de 6.627 Km² distribuídos por 11 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007) o distrito de Castelo Branco representa 7,70% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Castelo Branco representa 6,94% do total da sinistralidade na região centro, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito de Castelo Branco vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito Castelo Branco

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Belmonte, Covilhã, Fundão e Penamacor cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico PP).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Castelo Branco, Idanha-A-Nova e Oleiros, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico QQ).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Proença-A-Nova, Sertã, Vila Rei e Vila Velha de Rodão, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico RR).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Castelo Branco	Belmonte	PP	QQ
Castelo Branco	Castelo Branco	QQ	RR / PP
Castelo Branco	Covilhã	PP	QQ
Castelo Branco	Fundão	PP	QQ
Castelo Branco	Idanha-A-Nova	QQ	RR / PP
Castelo Branco	Oleiros	QQ	RR / PP
Castelo Branco	Penamacor	PP	QQ
Castelo Branco	Proença-A-Nova	RR	QQ
Castelo Branco	Sertã	RR	QQ
Castelo Branco	Vila de Rei	RR	QQ
Castelo Branco	Vila Velha de Rodão	RR	QQ

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Castelo Branco

Concelhos	Técnicos
11	3

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Castelo Branco.

Anexo B.8 - Distrito de Coimbra

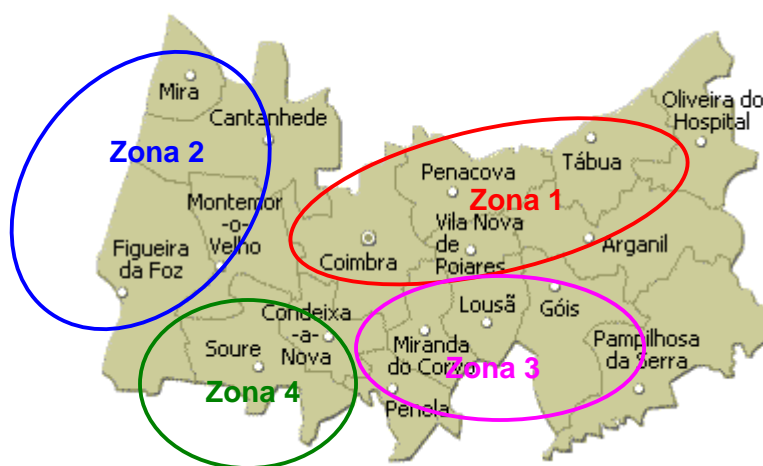
O Distrito de Coimbra está localizado na Região da Beira Litoral e apresenta, aproximadamente a configuração de um rectângulo, numa área de 3.974,9 km², distribuída por 17 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP,2007), o distrito de Coimbra representa 18,15% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade, o distrito de Coimbra representa 19,88% do total da sinistralidade da região centro, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 4 técnicos.

O distrito de Coimbra vai integrar quatro zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Coimbra

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Arganil, Coimbra, Oliveira do Hospital, Penacova, Tábua e Vila Nova de Poiares, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico SS).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Cantanhede, Figueira da Foz, Mira e Montemor-o-Velho, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico TT).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Gois, Lousã, Miranda do Corvo e Pampilhosa da Serra, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico UU).

➤ **Zona 4**

A zona 4 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Condeixa-a-Nova, Penela e Soure, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico VV).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Coimbra	Arganil	SS	UU
Coimbra	Cantanhede	TT	BB
Coimbra	Coimbra	SS / UU	TT / VV
Coimbra	Condeixa-a-Nova	VV	SS / UU
Coimbra	Figueira da Foz	TT	VV
Coimbra	Góis	UU	SS
Coimbra	Lousã	UU	SS / VV
Coimbra	Mira	TT	AA / BB
Coimbra	Miranda do Corvo	UU	VV
Coimbra	Montemor-o-Velho	TT	SS / UU
Coimbra	Oliveira do Hospital	SS	UU
Coimbra	Pampilhosa da Serra	UU	SS
Coimbra	Penacova	SS	UU
Coimbra	Penela	VV	UU
Coimbra	Soure	VV	UU
Coimbra	Tábua	SS	UU
Coimbra	Vila Nova de Poiares	SS	UU

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Coimbra.

Concelhos	Técnicos
17	4

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Coimbra.

Anexo B.9 - Distrito da Guarda

O Distrito da Guarda encontra-se localizado, maioritariamente, na Região da Beira Interior, ocupando uma área de cerca 5.535,6 km², compreendendo um total de 14 concelhos

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito da Guarda representa 7,16% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito da Guarda representa 5,46% do total da sinistralidade da região centro, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito da Guarda vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito da Guarda

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Aguiar da Beira, Almeida, Figueira de Castelo Rodrigo, Meda, Pinhel, Trancoso e Vila Nova de Foz Côa, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico CC1).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Guarda e Sabugal, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico DD1).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Gouveia, Manteigas e Seia, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico EE1).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Guarda	Aguiar da Beira	CC1	DD1
Guarda	Almeida	CC1	DD1
Guarda	Celorico da Beira	DD1	EE1 / CC1
Guarda	Figueira de Castelo Rodrigo	CC1	DD1
Guarda	Fornos de Algodres	DD1	EE1 / CC1
Guarda	Gouveia	EE1	DD1
Guarda	Guarda	DD1	EE1 / CC1
Guarda	Manteigas	EE1	DD1
Guarda	Meda	CC1	DD1
Guarda	Pinhel	CC1	DD1
Guarda	Sabugal	DD1	EE1
Guarda	Seia	EE1	DD1
Guarda	Trancoso	CC1	DD1
Guarda	Vila Nova de Foz Côa	CC1	DD1

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito da Guarda.

Concelhos	Técnicos
14	3

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito da Guarda.

Anexo B.10 - Distrito de Leiria

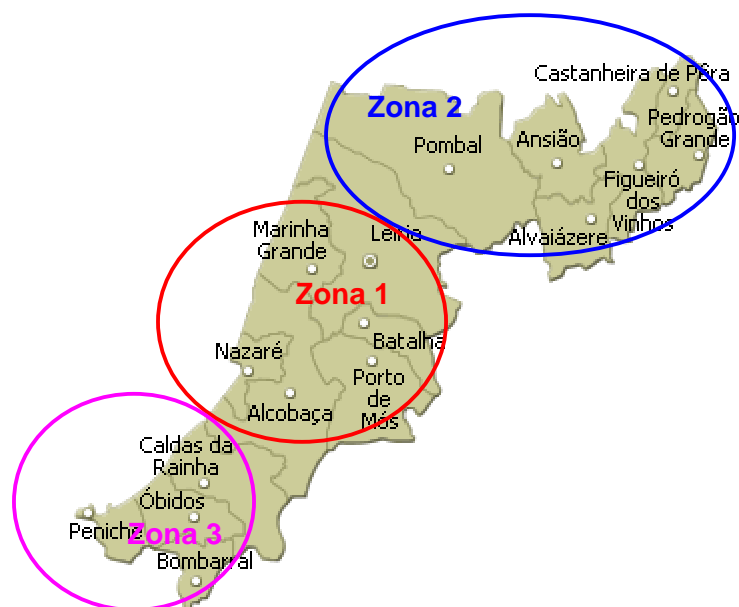
O Distrito de Leiria encontra-se localizado, maioritariamente, na Região da Estremadura e Ribatejo, tendo uma área de 3.509,5 km², distribuída por 16 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Leiria representa 21,51% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Leiria representa 24,09% do total da sinistralidade da região centro, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito de Leiria vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Leiria

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alcobaça, Batalha, Leiria, Marinha Grande, Nazaré e Porto de Mós, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico FF1).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alvaiazere, Ansião, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Pedrogão Grande e Pombal, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico GG1).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Bombarral, Caldas da Rainha, Óbidos e Peniche, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico HH1).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Leiria	Alcobaça	FF1	HH1 / GG1
Leiria	Alvaizere	GG1	FF1
Leiria	Ansião	GG1	FF1
Leiria	Batalha	FF1	HH1 / GG1
Leiria	Bombarral	HH1	FF1
Leiria	Caldas da Rainha	HH1	FF1
Leiria	Castanheira de Pera	GG1	FF1
Leiria	Figueiró dos Vinhos	GG1	FF1
Leiria	Leiria	FF1	HH1 / GG1
Leiria	Marinha	FF1	HH1 / GG1
Leiria	Nazaré	FF1	HH1 / GG1
Leiria	Óbidos	HH1	FF1
Leiria	Pedrogão Grande	GG1	FF1
Leiria	Pombal	GG1	FF1
Leiria	Peniche	HH1	FF1
Leiria	Porto de Mós	FF1	HH1 / GG1

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Leiria.

Concelhos	Técnicos
16	3

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Leiria

Anexo B.11 - Distrito de Viseu

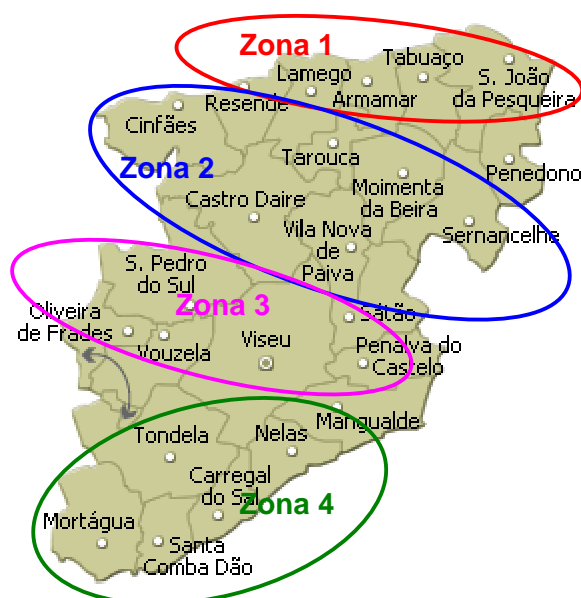
O Distrito de Viseu tem uma área de 5.010,5 Km² distribuídos por 24 concelhos, quatro dos quais pertencem à Região de Trás-os-Montes e Alto Douro, um pertence à Região de Entre Douro e Minho e os restantes à Região da Beira Litoral.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Viseu representa 15,42% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Viseu representa 14,10% do total da sinistralidade da região centro registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 4 técnicos.

O distrito de Viseu vai integrar quatro zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Viseu

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Armamar, Lamego, São João da Pesqueira e Tabuaço, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico DD2).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Castro Daire, Cinfães, Moimenta da Beira, Penedono, Resende, Sernancelhe, Tarouca e Vila Nova de Paiva, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico EE2).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Oliveira de Frades, Penalva do Castelo, São Pedro do Sul, Sátão, Viseu e Vouzela cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico FF2).

➤ **Zona 4**

A zona 4 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Carregal do Sal, Mangualde, Mortágua, Nelas, Santa Comba Dão e Tondela, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico EE2).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Viseu	Armamar	DD2	EE2
Viseu	Carregal do Sal	GG2	FF2
Viseu	Castro Daire	EE2	FF2
Viseu	Cinfães	EE2	CC / SS1
Viseu	Lamego	DD2	EE2
Viseu	Mangualde	GG2	FF2
Viseu	Moimenta da Beira	EE2	FF2
Viseu	Mortágua	GG2	FF2
Viseu	Nelas	GG2	FF2
Viseu	Oliveira de Frades	FF2	GG2

Viseu	Penalva do Castelo	FF2	GG2
Viseu	Penedono	EE2	FF2
Viseu	Resende	EE2	CC / SS1 / FF2
Viseu	Santa Comba Dão	GG2	FF2
Viseu	São João da Pesqueira	DD2	EE2
Viseu	São Pedro do Sul	FF2	FF2
Viseu	Satão	FF2	GG2
Viseu	Sernancelhe	EE2	FF2
Viseu	Tabuaço	DD2	GG2
Viseu	Tarouca	EE2	FF2
Viseu	Tondela	GG2	FF2
Viseu	Vila Nova de Paiva	EE2	GG1
Viseu	Viseu	FF2	EE2 / GG2
Viseu	Vouzela	FF2	EE2 / GG2

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Viseu.

Concelhos	Técnicos
24	4

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Viseu

Anexo B.12 - Distrito de Lisboa

O Distrito de Lisboa encontra-se integrado na Região de Lisboa e Setúbal, ocupando uma superfície territorial de 2.795,1 Km², distribuídos por 16 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Lisboa representa 64,24% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Lisboa representa 59,19% do total da sinistralidade da região de Lisboa e Vale do Tejo, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 6 técnicos.

O distrito de Lisboa vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Lisboa

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Amadora, Cascais, Lisboa, Loures, Odivelas, Oeiras e Sintra, cuja cobertura será assegurada por 3 técnicos – (técnico LL1, MM1 e II2).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alenquer, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Sobral de Monte Agraço e Vila Franca de Xira, cuja cobertura será assegurada por 2 técnicos – (técnico II1 e HH2).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Cadaval, Lourinhã, Mafra e Torres Vedras cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico JJ1).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Lisboa	Alenquer	II 2 / HH2	JJ1 / LL1 / MM1 / II2
Lisboa	Arruda dos Vinhos	II 2 / HH2	JJ1 / LL1 / MM1 / II2
Lisboa	Amadora	LL1 / MM1 / II2	II 2 / HH2
Lisboa	Azambuja	II 2 / HH2	JJ1 / LL1 / MM1 / II2
Lisboa	Cadaval	JJ1	II 2 / HH2
Lisboa	Cascais	LL1 / MM1 / II2	II 2 / HH2
Lisboa	Lisboa	LL1 / MM1 / II2	II 2 / HH2
Lisboa	Loures	LL1 / MM1 / II2	II 2 / HH2
Lisboa	Lourinhã	JJ1	II 2 / HH2
Lisboa	Mafra	JJ1	LL1 / MM1 / II2
Lisboa	Odivelas	LL1 / MM1 / II2	II 2 / HH2
Lisboa	Oeiras	LL1 / MM1 / II2	II 2 / HH2
Lisboa	Sintra	LL1 / MM1 / II2	II 2 / HH2
Lisboa	Sobral de Monte Agraço	II 2 / HH2	JJ1
Lisboa	Torres Vedras	JJ1	II 2 / HH2
Lisboa	Vila Franca de Xira	II 2 / HH2	LL1 / MM1 / II2

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Lisboa

Concelhos	Técnicos
16	6

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Lisboa.

Anexo B.13 - Distrito de Santarém

O Distrito de Santarém encontra-se localizado a Região da Estremadura e Ribatejo e possui uma área territorial de cerca de 6.722,8 Km², que corresponde a um total de 21 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007) o distrito de Santarém representa 14,85% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade o distrito de Santarém representa 18,09% do total da sinistralidade da região de Lisboa e vale do Tejo, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito de Santarém vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Santarém

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Abrantes, Alcanena, Chamusca, Constância, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Golegã, Mação, Sardoal, Tomar, Torres Novas, Vila Nova da Barquinha e Vila Nova de Ourém, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico TT1).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Almeirim, Alpiarça, Cartaxo, Rio Maior e Santarém, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico UU 1).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos Benavente, Coruche e Salva Terra de Magos. cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico VV1).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Santarém	Abrantes	TT1	UU1
Santarém	Alcanena	TT1	UU1
Santarém	Almeirim	UU1	VV1
Santarém	Alpiarça	UU1	VV1
Santarém	Benavente	VV1	UU1
Santarém	Cartaxo	UU1	VV1 / LL1 / MM1
Santarém	Chamusca	TT1	UU1
Santarém	Constância	TT1	UU1
Santarém	Coruche	VV1	UU1
Santarém	Entroncamento	TT1	UU1
Santarém	Ferreira do Zêzere	TT1	UU1
Santarém	Golegã	TT1	UU1
Santarém	Mação	TT1	UU1
Santarém	Rio Maior	UU1	JJ1 / VV1
Santarém	Salvaterra de Magos	VV1	JJ1 / VV1
Santarém	Santarém	UU1	JJ1 / VV1
Santarém	Sardoal	TT1	UU1
Santarém	Tomar	TT1	UU1
Santarém	Torres Novas	TT1	UU1
Santarém	Vila Nova da Barquinha	TT1	UU1
Santarém	Vila Nova de Ourém	TT1	UU1

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Santarém

Concelhos	Técnicos
21	3

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Santarém

Anexo B.14 - Distrito de Setúbal

O Distrito de Setúbal encontra-se localizado, maioritariamente, na Região da Lisboa e Setúbal, e com 4 dos seus 13 concelhos integrados na Região do Alentejo; situa-se a Sul do Tejo, na Costa Atlântica, estendendo-se por cerca de 5.163,2 Km².

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Setúbal representa 20,91% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de da sinistralidade, o distrito de Setúbal representa 22,72% do total da sinistralidade da região de Lisboa e Vale do Tejo, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 2 técnicos.

O distrito de Setúbal vai integrar duas zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Setúbal

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alcochete, Almada, Barreiro, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra e Setúbal, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico XX1).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém e Sines, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico ZZ1).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Setúbal	Alcácer do Sal	ZZ1	XX1 / XX
Setúbal	Alcochete	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Almada	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Barreiro	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Grândola	ZZ1	XX1 / XX
Setúbal	Moita	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Montijo	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Palmela	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Santiago do Cacém	ZZ1	XX1 / XX
Setúbal	Seixal	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Sesimbra	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Setúbal	XX1	ZZ1 / XX
Setúbal	Sines	ZZ1	XX1 / XX

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Setúbal.

Concelhos	Técnicos
13	3

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Setúbal.

Anexo B.15 - Distrito de Beja

O Distrito de Beja é totalmente integrado na Região do Alentejo. O distrito tem uma área de 10.266 Km², a que compreende um total de 14 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Beja representa 34,65% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade, o distrito de Beja representa 38,59% do total da sinistralidade do Alentejo, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 4 técnicos.

O distrito de Beja vai integrar quatro zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito do Alentejo

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Aljustrel, Beja, Mértola e Serpa, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico EE).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Almodôvar, Castro Verde, Odemira e Ourique, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico DD).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alvito, Cuba, Ferreira do Alentejo e Vidigueira, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico FF).

➤ **Zona 4**

A zona 4 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Barrancos e Moura, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico GG).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Beja	Aljustrel	EE	DD / FF
Beja	Almodôvar	DD	EE
Beja	Alvito	FF	GG
Beja	Barrancos	GG	FF
Beja	Beja	EE	FF
Beja	Castro Verde	DD	EE
Beja	Cuba	FF	EE
Beja	Ferreira do Alentejo	FF	EE
Beja	Mértola	EE	DD
Beja	Moura	GG	GG
Beja	Odemira	DD	EE
Beja	Ourique	DD	EE
Beja	Serpa	EE	GG
Beja	Vidigueira	FF	GG

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Beja.

Concelhos	Técnicos
14	4

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Beja

Anexo B.16 - Distrito de Évora

O Distrito de Évora encontra-se localizado na Região do Alentejo. Abrange uma área de cerca 7.391,9 km², correspondentes a um total de 14 concelhos.

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Évora representa 38,05% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade, o distrito de Évora representa 38,99% do total da sinistralidade da região do Alentejo, registada pela ANSR no ano de 2007.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 3 técnicos.

O distrito de Évora vai integrar três zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Évora.

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alandroal, Borba, Estremoz, Redondo e Vila Viçosa, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico YY).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Arraiolos, Montemor-o-Novo, Mora e Vendas Novas, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico XX).

➤ **Zona 3**

A zona 3 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Évora, Mourão, Portel, Reguengos de Monsaraz e Viana do Alentejo, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico ZZ).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Évora	Alandroal	YY	ZZ
Évora	Arraiolos	XX	YY
Évora	Borba	YY	XX
Évora	Estremoz	YY	XX
Évora	Évora	ZZ	XX / YY
Évora	Montemor-o-Novo	XX	ZZ
Évora	Mora	XX	YY
Évora	Mourão	ZZ	YY
Évora	Portel	ZZ	YY
Évora	Redondo	YY	XX
Évora	Reguengos de Monsaraz	ZZ	YY
Évora	Vendas Novas	XX	ZZ
Évora	Viana do Alentejo	ZZ	XX
Évora	Vila Viçosa	YY	XX

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Évora

Concelhos	Técnicos
14	3

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Évora.

Anexo B.17 - Distrito de Portalegre

O Distrito de Portalegre encontra-se integrado na Região do Alentejo, compreendendo um total de quinze concelhos; ocupa uma área de 6.083,8 Km².

Em termos de parque automóvel seguro por circulação, de acordo com as estatísticas de seguro (ISP, 2007), o distrito de Portalegre representa 27,30% do total da região em que se encontra inserido.

Em termos de sinistralidade, o distrito de Portalegre representa 22,42% do total da sinistralidade da região do Alentejo, registada pela ANSR no ano de 2007

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 2 técnicos.

O distrito de Portalegre vai integrar duas zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Portalegre.

➤ **Zona 1**

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alter do Chão, Avis, Castelo de Vide, Crato, Gavião, Marvão, Nisa, Ponte de Sor e Portalegre, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico OO1).

➤ **Zona 2**

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Arronches, Campo Maior, Elvas, Fronteira, Monforte e Sousel, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico OO1).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Portalegre	Alter do Chão	OO1	NN1
Portalegre	Arronches	NN1	OO1
Portalegre	Avis	OO1	NN1 NN1
Portalegre	Campo Maior	NN1	OO1
Portalegre	Castelo de Vide	OO1	NN1
Portalegre	Crato	OO1	NN1
Portalegre	Elvas	NN1	OO1
Portalegre	Fronteira	NN1	OO1
Portalegre	Gavião	OO1	NN1
Portalegre	Marvão	OO1	NN1
Portalegre	Monforte	NN1	OO1
Portalegre	Nisa	OO1	NN1
Portalegre	Ponte de Sor	OO1	NN1
Portalegre	Portalegre	OO1	NN1
Portalegre	Sousel	NN1	OO1

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Portalegre.

Concelhos	Técnicos
15	2

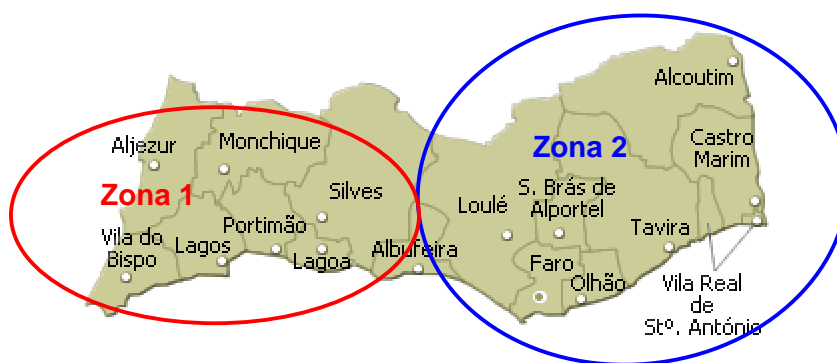
Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Portalegre.

Anexo B.18 - Distrito de Faro

O Distrito de Faro encontra-se situado no extremo Sul de Portugal, na Região do Algarve e ocupa uma área de cerca de 4.994,9 km², correspondentes a 16 Concelhos.

Para considerar a cobertura deste distrito vão ser necessários 2 técnicos.

O distrito de Faro vai integrar duas zonas:



Mapa dos concelhos que integram as zonas do distrito de Faro.

➤ Zona 1

A zona 1 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Albufeira, Aljezur, Lagoa (Faro), Lagos, Monchique, Portimão, Silves e Vila do Bispo, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico AA1).

➤ Zona 2

A zona 2 vai ser compreendida pela área geográfica formada entre os concelhos de Alcoutim, Castro Marim, Faro, Loulé, Olhão, São Brás de Alportel, Tavira e vila Real de santo António, cuja cobertura será assegurada por 1 técnico – (técnico BB1).

Distrito	Concelho	Técnico Principal	Técnico Alternativo
Faro	Albufeira	AA1	BB1
Faro	Alcoutim	BB1	AA1
Faro	Aljezur	AA1	BB1
Faro	Castro Marim	BB1	AA1
Faro	Faro	BB1	AA1
Faro	Lagoa (Faro)	AA1	BB1
Faro	Lagos	AA1	BB1
Faro	Loulé	BB1	AA1
Faro	Monchique	AA1	BB1
Faro	Olhão	BB1	AA1
Faro	Portimão	AA1	BB1
Faro	São Brás de Alportel	BB1	AA1
Faro	Silves	AA1	BB1
Faro	Tavira	BB1	AA1
Faro	Vila do Bispo	AA1	BB1
Faro	Vila Real de Santo António	BB1	AA1

Distribuição das zonas e técnicos afectos ao distrito de Faro.

Concelhos	Técnicos
16	2

Resumo do total de concelhos e técnicos distribuídos ao distrito de Faro

CARES
ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

Em Portugal: 21 423 04 00
36 563 04 00
31 273 64 00
38 592 64 00
Nº Verde: 800 204 000
Nº Verde: 800 204 000
Nº Verde: 800 204 000

Em caso de sinistro ligue
grátis para ASAR - 707707707
Assistência Sinistros
Automóveis Rodoviários

Se tiver contratado a cobertura de
Assistência em Viagem e necessitar de
dos nossos serviços, contacte nos
neste

1. Emitido pelo detentor do seguro, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

2. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

3. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

4. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

5. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

6. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

7. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

8. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

9. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

10. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

1. Emitido pelo detentor do seguro, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

2. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

3. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

4. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

5. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

6. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

7. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

8. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

9. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

10. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

1. Emitido pelo detentor do seguro, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

2. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

3. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

4. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

5. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

6. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

7. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

8. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

9. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

10. Este documento é válido para o veículo em questão, em conformidade com as condições de cobertura, para o veículo em questão.

Anexo D –Questionário



universidade de aveiro

Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial

O presente questionário tem por objectivo a recolha de informação relacionada com situações que resultam da sua experiência com acidentes de viação. Insere-se no âmbito de um estudo realizado para uma dissertação de mestrado em Gestão da Informação, no departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

A resposta a cada pergunta deverá ser assinalada no espaço ou quadrado respectivamente destinado a esse efeito.

O questionário é anónimo, e a sua utilização destina-se exclusivamente ao uso no presente estudo.

Muito obrigado pela sua colaboração

Ano 2008



1. Dados Sócio-Demográficos

Idade: ____anos

Sexo

Feminino ☐

Masculino ☐

Grau de Escolaridade

Sem formação ☐

1 e 2º ciclo ☐

3º Ciclo ☐

Secundário ☐

Superior ☐

Profissão: _____

Situação laboral

Activo ☐

Não activo ☐

Anos de carta condução

Entre 0 e 2 anos ☐

Entre 3 e 5 anos ☐

Mais de 5 anos ☐



2. Já alguma vez preencheu uma Declaração Amigável de Acidente Automóvel ?

Sim ☐

Não ☐

3. Qual o número de acidentes em que foi interveniente ?

Nos últimos dois anos

0	1	2	3	>3
---	---	---	---	----

No ano em curso

0	1	2	3	>3
---	---	---	---	----

***Se a resposta em ambos os casos foi igual a 0, passar para o n.º 13

4. Em algum desses acidentes foi preenchida a Declaração de Acidente Amigável Automóvel?

Sim ☐

Não ☐

***Se a resposta foi não, passar para o ponto n.º 7.

5. Se foi preenchida Declaração Amigável de Acidente Automóvel, quem efectuou o seu preenchimento?

O próprio ☐

O outro interveniente ☐

Outros ☐***

***Se a resposta foi "outros", indicar quem? _____.

6. Foram sentidas dificuldades no seu preenchimento?

Sim ☐

Não ☐



7. Não tendo sido preenchida a Declaração de Acidente Amigável Automóvel no local do acidente, como resolveu a situação:

Solicitou a intervenção das autoridades ☐

Solicitou a colaboração do seu mediador ☐

Junto da sua companhia de seguros ☐

Junto da companhia de seguros do outro interveniente ☐

Outra forma ☐

Se a resposta foi "outra forma", indicar qual? _____.

8. Tendo sido solicitada a intervenção da autoridade, quanto tempo depois obteve cópia do documento (auto de ocorrência)

Menos de 1 semana ☐

Entre 1 a 2 semanas ☐

Mais de 2 semanas ☐

Não obteve cópia documento ☐

9. Quanto tempo demorou a resolver as questões do acidente?

1 semana ☐

2 semanas ☐

3 semanas ☐

4 semanas ☐

Mais de 4 semanas ☐

Continua em resolução ☐



10. Se ainda está em resolução, há quanto tempo ocorreu o acidente?

1 semana ☐

2 semanas ☐

3 semanas ☐

4 semanas ☐

Mais de 4 semanas ☐

11. Na sua opinião a que se deve ou deveu tal demora?

Por culpa do outro interveniente ☐

Falta de elementos para atribuição de responsabilidades ☐

Falta de acordo dos valores de indemnização ☐

Outros ☐

Se a resposta for "outros", indicar quais? _____

12. Qual o seu grau de (in)satisfação, quanto à forma como decorreu ou decorre o processo ?

Nada satisfeito ☐

Pouco satisfeito ☐

Satisfeito ☐

Muito satisfeito ☐

Não Sabe / Não Responde ☐

13. Vindo a ser interveniente num acidente, gostaria de poder solicitar a presença no local de alguém especializado, que o ajudasse a tratar de toda a situação?

Sim ☐

Não ☐



14. Se a sua companhia de seguros, disponibilizasse esse serviço, estaria interessado(a) em o subscrever?

Sim ☐

Não ☐

15. Qual o valor anual que estaria disposto a pagar por esse serviço?

€ 15,00 / ano ☐

€ 20,00 / ano ☐

€ 25,00 / ano ☐

Mais de € 25,00 / ano ☐

Fim.